



Auteur Mark Gremmen, Aisia Okma
Datum maandag 2 mei 2016
Versie 4.0

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Doel van dit document	4
1.2	Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten	4
1.3	Waarstaatjegemeente.nl	4
1.4	De Ondernemerspeiling in het kort	5
1.5	Nut en noodzaak van de Ondernemerspeiling	5
1.6	Leeswijzer	5
2	Opzet onderzoek	6
2.1	Steekproefkader en steekproefomvang	6
2.2	Steekproeftrekking	7
2.3	Beoogde respondent	9
2.4	Privacy en ethische aspecten	9
2.5	Methode van afname	10
2.6	Contracteren van respondenten	11
2.7	Modelvragenlijst en aanvullende modules	13
2.8	Afwijkingen op de onderzoeksopzet	16
3	Dataset en data-aanlevering	17
3.1	Dataset	17
3.2	Respondent records	17
3.3	Wegingsprocedure	17
3.4	Dataformat	17
3.5	Voorwaarden Waarstaatjegemeente.nl	19
3.6	Verantwoordelijkheid	19
4	Stappenplan	20
5	Change-log	22
6	Bijlage 1 Voorbeeld uitnodigingsbrief	23

1 Inleiding

1.1 Doel van dit document

In deze handleiding vindt u informatie over de uitvoering van de Ondernemerspeiling. Ook leest u aan welke voorwaarden de uitvoering moet voldoen. Deze handleiding is bedoeld voor gemeenten die deelnemen aan de Ondernemerspeiling, en/of voor de onderzoeksbureaus die in opdracht van de gemeenten de meting uitvoeren.

Gemeenten die deelnemen aan de Ondernemerspeiling stemmen in met de uitgangspunten en voorwaarden van de Ondernemerspeiling. Het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) is beheerder van de Ondernemerspeiling en Waarstaatjegemeente.nl.

Beheerder van de modelvragenlijst en het protocol is het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (VNG-KING).

Controleer voor de aanvang van de peiling of u beschikt over de meest recente handleiding. Zie daarvoor Waarstaatjegemeente.nl.

Naast de handleiding is er een vragenlijst beschikbaar. Met deze vragenlijst kunnen gemeenten in kaart brengen hoe ondernemers de bedrijfsomgeving, de lokale dienstverlening en het ondernemingsklimaat ervaren.

1.2 Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten

Het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) werd in 2009 opgericht door de VNG. KING begeleidt, stimuleert en ondersteunt gemeenten bij het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners en ondernemers. Ook staat KING gemeenten bij met vraagstukken die betrekking hebben op hun organisatie(-ontwikkeling) en uitvoering van gemeentelijke taken. KING biedt inzicht in prestaties en brengt gemeenten bij elkaar zodat zij kennis delen en leren van elkaar.

1.3 Waarstaatjegemeente.nl

De uitkomsten uit de Ondernemerspeiling komen op de website Waarstaatjegemeente.nl. Op Waarstaatjegemeente.nl kunnen gemeenten hun prestaties inzien en direct vergelijken met andere gemeenten op een aantal maatschappelijke thema's. Hiervoor kent Waarstaatjegemeente.nl verschillende instrumenten¹. De Ondernemerspeiling is één van die instrumenten.

De Ondernemerspeiling laat zien wat ondernemers vinden van uw gemeente op vijf thema's:

¹ Waaronder: Burgerpeiling, Ondernemingspeiling, Maatschappelijke effectindicatoren, Verklaringsmodellen, Toezichtinformatie.

- bedrijfsomgeving
- gemeentelijke dienstverlening
- samenwerking, relatie ondernemer - gemeente
- gemeentelijke heffingen en regeldruk
- ondernemingsklimaat.

Een deel van deze thema's wordt op heel Waarstaatjegemeente.nl gebruikt. Zo kunt u zich binnen de verschillende instrumenten en perspectieven gemakkelijk vergelijken met andere gemeenten.

1.4 De Ondernemerspeiling in het kort

De Ondernemerspeiling is ontwikkeld samen met een aantal G4-, G32- en kleinere gemeenten, de VNG, MKB Nederland/VNO-NCW, het Kennisinstituut Zelfstandig Ondernemerschap (KIZO), het ministerie van Economische Zaken, de Vereniging van Gemeentesecretarissen (VGS), de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) alsmede enkele betrokken onderzoeks- en adviesbureaus. De Ondernemerspeiling is ook onderdeel van het programma Beter en Concreter - goede regels, gerichte service. Dit is een samenwerkingsverband van BZK, EZ en VNG en is gericht op het verminderen van regeldruk.

De peiling bestaat uit een modelvragenlijst en een protocol. Met deze vragenlijst kunnen gemeenten in kaart brengen hoe ondernemers de bedrijfsomgeving, de lokale dienstverlening en het ondernemingsklimaat ervaren.

1.5 Nut en noodzaak van de Ondernemerspeiling

Ondernemers zijn belangrijk voor gemeenten. Ze zorgen voor werkgelegenheid en bedrijvigheid, ondersteunen initiatieven en zorgen daarmee voor de leefbaarheid in een gemeente. Voor een gemeente is daarom kennis van de mening van de ondernemer van groot belang. De Ondernemerspeiling geeft een beeld van hoe de lokale ondernemers de gemeente ervaren. Hiermee kan de gemeente inzicht krijgen hoe zij haar dienstverlening en het lokale ondernemersklimaat optimaliseert.

De resultaten van de Ondernemerspeiling bieden concrete aanknopingspunten voor de mogelijkheid tot verbetering. KING ontwikkelt in 2014 diverse opties om gemeenten handelingsperspectief te bieden.

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de opzet van het onderzoek. Daarbij moet worden gedacht aan de steekproeftrekking, de veldwerkmethodes, de vragenlijsten, etc. Het opleveren van de data aan Waarstaatjegemeente.nl staat in hoofdstuk 3 centraal. In hoofdstuk 4 wordt beschreven welke werkzaamheden er bij deelname aan de Ondernemerspeiling komen kijken.

Indien u na het lezen vragen hebt over de uitvoering van de Ondernemerspeiling, kunt u contact opnemen met KING. Voor inhoudelijke vragen en voor technische ondersteuning neemt u contact op via waarstaatjegemeente@kinggemeenten.nl of via 070 373 8008.

2 Opzet onderzoek

In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan de onderzoeksopzet (steekproef, veldwerkmethode, etc.) van de Ondernemerspeiling.

2.1 Steekproefkader en steekproefomvang

Steekproefkader

De Ondernemerspeiling gaat uit van een steekproef die getrokken wordt uit het vestigingsregister van de Stichting Landelijk Informatiesysteem Arbeidsplaatsen en Vestigingen (LISA), het Handelsregister van de Vereniging van Kamers van Koophandel of een soortgelijk register. Daarbij gaat het om bedrijven en instellingen met een vestiging binnen de gemeente. Zowel commerciële als niet-commerciële organisaties maken onderdeel uit van het steekproefkader. Ambulante handel valt niet binnen het steekproefkader, omdat deze niet gebonden is aan een specifieke locatie en gemeente.

Bruto steekproef

Alle bedrijven en instellingen die worden geselecteerd en uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek, vormen samen de *bruto* steekproef (steekproefomvang). Het is van belang dat de bruto steekproef een zo goed mogelijke afspiegeling vormt van het steekproefkader. Hiermee vergroot u de kans dat de netto steekproef (respons) representatief is, en verkleint u de kans op onnodig hoge weegfactoren bij de verwerking van de onderzoeksdata².

Om desgewenst in de Ondernemerspeiling de vergelijking tussen deelpopulaties mogelijk te maken, zoals geografische segmenten of doelgroepen dient er een steekproef *per segment* te worden getrokken (zgn. gestratificeerde steekproef). De steekproeven uit de afzonderlijke segmenten / strata tezamen vormen dan de bruto steekproef.

De grootte van de bruto steekproef is afhankelijk van de verwachte respons, de gewenste betrouwbaarheid en de gewenste nauwkeurigheid waarmee uitspraken gedaan kunnen worden.

In de Ondernemerspeiling wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 90% en een foutenmarge van 5%³. Voor publicatie van de onderzoeksresultaten op Waarstaatjegemeente.nl kan in bepaalde situaties een uitzondering worden gemaakt⁴. Het gaat hier om gemeenten waar het totaal aantal (commerciële en niet-commerciële) bedrijven en instellingen onder de 2.000 ligt. Als dit voor uw gemeente geldt, neem dan *voor* aanvang van het onderzoek contact op met KING om de mogelijkheden te bespreken.

Netto steekproef

Niet ieder bedrijf of iedere instelling die u uitnodigt voor het onderzoek, zal daadwerkelijk meedoen. Sommigen willen niet

² Weging is altijd van invloed is op de validiteit en betrouwbaarheid van je onderzoeksresultaten.

³ Foutenmarge: 5%, verwachte spreiding 50%.

⁴ De onderzoeksresultaten voor de betreffende gemeenten worden dan gemarkeerd met een asterix, en niet opgenomen in het benchmarkgemiddelde.

meedoen, anderen zijn daartoe niet in staat. Alle bedrijven en instellingen die uiteindelijk wel aan het onderzoek meedoen, vormen samen de *netto* steekproef.

De responsratio is de verhouding van het aantal respondenten dat de vragenlijst ingevuld terugstuurt (netto steekproef) tegenover het aantal mensen dat is aangeschreven (bruto steekproef). Een vragenlijst wordt als ingevuld beschouwd wanneer in ieder geval een of meerdere (gestelde) vragen over de kenmerken van de bedrijfsvestiging is beantwoord, waarvan de bedrijfsomvang in ieder geval onderdeel uitmaakt⁵.

Responsbestand

In het responsbestand staan de aangeschreven ondernemers die de vragenlijst -geheel of gedeeltelijk- invullen en terugsturen. Dit bestand bevat tevens de respondenten die de lijst, al dan niet met vermelding van redenen, leeg terug stuurden, maar *zonder* vragenlijsten die onbestelbaar retour kwamen, van respondenten die ten onrechte waren aangeschreven of die aangaven niet tot de doelgroep van het onderzoek te horen.

Responsratio

De responsratio is de verhouding van het aantal respondenten dat de vragenlijst ingevuld terug stuurt (netto steekproef) tegenover het aantal mensen in het responsbestand. De ervaring leert dat de responsratio in bedrijvenpeilingen in de regel tussen de 10% en 15% ligt⁶. De responsratio is afhankelijk van een groot aantal factoren. In hoge mate wordt de responsratio bepaald door de gehanteerde veldwerkmethode, en lokale factoren zoals de betrokkenheid van de ondernemers bij de gemeente, evt. heersende enquêtemoeheid, gebruiksvriendelijkheid van de vragenlijst en niet op de laatste plaats het (eventueel) aantal additionele vragen aan de Ondernemerspeiling.

Netto-respons

De beoogde omvang van de *netto respons* van de afname volgt uit de procedure die is beschreven in het volgende onderdeel van dit protocol ('steekproeftrekking'). Een dergelijke netto-respons garandeert voldoende betrouwbaarheid van onderzoeksuitkomsten.

Onder een afgeronde vragenlijst verstaan we inzendingen waarbij de vragenlijst in ieder geval is afgehandeld tot en met de vraag over de leeftijd van de respondent⁷.

2.2 Steekproeftrekking

⁵ "Hoeveel arbeidsplaatsen omvat uw bedrijfsvestiging op dit moment (in FTE)?"

⁶ Veldwerkmethode waarin de digitale uitvraag de boventoon voert, bevinden zich aan de onderkant van dit bereik, schriftelijke uitvraag aan de bovenkant van het bereik.

⁷ Controle op volledige ingevulde (ingeroute) vragen is niet nodig.

De steekproef wordt getrokken uit het vestigingsregister van het LISA, het Handelsregister van de Vereniging van Kamers van Koophandel of vergelijkbare (commerciële) registers.⁸ Elk register bevat in enige mate achterhaalde of incorrecte gegevens. Houd rekening met een uitval van 5% als gevolg van (sec) de registratie.

Uit het register dient een *a-selecte* steekproef te worden getrokken. Er bestaan verschillende methoden om *a-select* een bruto steekproef samen te stellen. Een gemeente of onderzoeksbureau kan hiervoor een eigen valide trekkingsmethode hanteren. Indien de onderzoeksresultaten worden uitgesplitst naar deelpopulaties (b.v. kernen, wijken of doelgroepen) dan dient per deelpopulatie afzonderlijk een *a-selecte* steekproef te worden getrokken (gestratificeerde steekproef).

Steekproefomvang

Houdt bij het trekken van een steekproef en het bepalen van de benodigde steekproefomvang rekening met een verwachte netto respons van 10 tot 15%. Bespreek met de onderzoeksafdeling of het onderzoeksbureau of de verwachte netto respons in het onderzoeksgebied hiervan zal afwijken en hanteer eventueel een afwijkende waarde bij het berekenen van de omvang van de bruto steekproef.

Om te berekenen hoeveel bedrijven en instellingen aangeschreven moeten worden en nodig zijn voor generaliseerbare onderzoeksresultaten kan een online steekproefcalculator gehanteerd worden. Het is van belang om daarbij een betrouwbaarheidsniveau van 90% te hanteren en een foutmarge van 5%. Ten behoeve van een gestratificeerde steekproef, voor de presentatie van de resultaten op benedengemeentelijk niveau (kernen, wijken) is een betrouwbaarheidsniveau van 85% van de afzonderlijke strata toegestaan. De (doel)populatie betreft het aantal personen binnen het steekproefkader.

In tabel 1 is een rekenvoorbeeld opgenomen.

Tabel 1.

Populatie, vereiste netto steekproef en bruto steekproef

Populatie	Vereiste netto steekproef (90% betrouwbaarheid)	Bruto steekproef (20% respons)	Bruto steekproef (15% respons)
1000	213	Gehele pop.	Gehele pop.
1500	229	1145	Gehele pop.
2000	238	1190	1570
2500	244	1220	1610
3000	248	1240	1637
3500	251	1255	1657
4000	254	1270	1677
4500	255	1275	1683

⁸ B.v. Doelgroepshop.nl (hanteert intermediairskorting van 15%)

Vb. : Indien in een gemeente 3000 bedrijven en instellingen actief zijn dan moeten er met een veronderstelde respons van 15% 1637 bedrijven en instellingen worden aangeschreven zodat er (minimaal) 248 respondenten in het onderzoek betrokken worden om met 90% betrouwbaarheid uitspraken te kunnen doen over de populatie.

Indien uw gemeente meer dan 5.000 bedrijven en instellingen huisvest dan moet een gestratificeerde steekproef worden gehanteerd. De strata hierin zijn: bedrijven en instellingen met een omvang van 1 FTE (of minder), en deze met meer dan 1 FTE. De verhouding in de bruto steekproef is 1:2.

Weging

De handeling in de voorgaande paragrafen is van belang om een representatieve netto-steekproef (respons) te verkrijgen zodat er naar aanleiding van de onderzoeksresultaten algemene en valide uitspraken kunnen worden gedaan.

Wanneer een netto-steekproef niet representatief is voor een (deel)populatie ten aanzien van een kenmerk kan worden gewogen om zodoende in de steekproef bepaalde groepen die ondervertegenwoordigd zijn zwaarder te laten meewegen dan groepen die oververtegenwoordigd zijn. Dit gebeurt door middel van een wegingsfactor, een extra variabele in het databestand. Personen in groepen die ondervertegenwoordigd zijn in de steekproef, krijgen een gewicht groter dan 1. En personen in oververtegenwoordigde groepen krijgen een gewicht kleiner dan 1. Deze wegingsfactor mag niet te groot zijn; als vuistregel wordt gesteld dat een wegingsfactor niet groter mag zijn dan 2,5.

Eventuele afwijkingen in de netto steekproef (respons) ten opzichte van de totale populatie moeten in de Ondernemerspeiling worden gecorrigeerd op de variabele 'bedrijfsomvang'.

In het geval van een gestratificeerde steekproef zoals bij een uitsplitsing van de resultaten naar kern, wijk of doelgroep aan de orde is, is een gecombineerde wegingsfactor noodzakelijk (b.v. bedrijfsomvang + kern, of bedrijfsomvang + wijk).

Voor verzending van de uitnodigingsbrieven dient een finale check op faillissement plaats te vinden (max. 2 weken voor verzending).

2.3 Beoogde respondent

In de Ondernemerspeiling wordt de eigenaar, directeur of manager van de bedrijfsvestiging of instelling in de betreffende gemeente aangeschreven.

2.4 Privacy en ethische aspecten

In de Ondernemerspeiling worden geen gegevens verzameld of vastgelegd die - in samenhang - herleidbaar zijn tot individuele bedrijven of instellingen, zonder dat daarbij onevenredige inspanning noodzakelijk is. Om anonimiteit te

garanderen dient de mogelijkheid tot spontane herkenning te worden uitgesloten. Resultaten worden zodanig verwerkt dat er geen enkele herleiding mogelijk is.

2.5 Methode van afname

Voor de Ondernemerspeiling kan een keuze worden gemaakt uit verschillende veldwerkmethoden. Hieronder worden de toegestane methoden behandeld. Bij het doen van onderzoek heeft iedere veldwerkmethode voor- en nadelen. Laat u goed informeren door uw onderzoeksafdeling of onderzoeksbureau over een optimale benadering en inrichting voor uw gemeente.

1. Survey via het internet, schriftelijke vragenlijst op aanvraag

Voor de uitvoering van de Ondernemerspeiling wordt de online onderzoeksmethode middels een websurvey aanbevolen, met de optie om een schriftelijke vragenlijst aan te vragen. Deze methode houdt in dat de beoogde respondent in een persoonlijke uitnodigingsbrief wordt gevraagd om een websurvey in te vullen. In de brief zijn de locatie van de websurvey (Url) en de persoonlijke logingegevens opgenomen. Daarnaast is een telefoonnummer vermeld om een schriftelijke vragenlijst aan te vragen.

Voordelen van deze veldwerkmethode zijn de grote snelheid waarmee u gegevens kunt verkrijgen en de relatief lage kosten voor het verzamelen van de gegevens. Het nadeel is dat er door de beoogde respondent een inspanning moet worden gepleegd als deze wil beschikken over een schriftelijke vragenlijst.

2. Schriftelijke vragenlijst in combinatie met een survey via het internet

De beoogde respondent ontvangt de uitnodigingsbrief samen met een schriftelijke vragenlijst (incl. gefrankeerde of portvrije retourenveloppe). In de brief wordt melding gemaakt van de locatie van de websurvey, alsmede de bijbehorende persoonlijke inloggegevens. De beoogde respondent maakt zelf de keuze voor de gewenste onderzoeksmodus: websurvey of schriftelijke vragenlijst.

Voordelen van deze veldwerkmethode zijn de toegankelijkheid van het onderzoek en de keuzevrijheid die geboden wordt aan de respondent. De responsratio van deze veldwerkmethode is in de regel hoger dan van veldwerkvariant 1. Deze volwaardige mixed-mode variant is echter wel het meest complexe veldwerktraject en brengt aanzienlijk meer kosten met zich mee dan veldwerkvariant 1. Verder kan in veldwerkmethode 2 geen tussentijdse controle worden uitgevoerd op het juist invullen van de vragenlijst en er is weinig zicht op de responsvoortgang.

In veldwerkmethode 1 en 2 (mixed-mode) moet er wel gecontroleerd worden of respondenten van beide opties gebruikmaken. Met name veldwerkmethode 2 is gevoelig voor onregelmatigheden.

3. Schriftelijke vragenlijst

De volledige schriftelijke variant is een beproefde methode in een peiling op Waarstaatjegemeente.nl. Beoogde respondenten ontvangen de vragenlijst per post en kunnen deze middels de bijgevoegde (gefrankeerde of portvrije) retourenveloppe

opsturen. Het voordeel van deze veldwerkmethode is dat het logistieke proces (in opzet) eenvoudig is. Veldwerkmethode 3 kent echt dezelfde ongemakken als veldwerkmethode 2 als het gaat om tussentijdse controle op het correct afhandelen van de vragenlijst en de responsvoortgang. Deze veldwerkvariant is na veldwerkvariant 2 kostentechnisch het minst aantrekkelijk.

4. Ondernemerspanel

Onder bepaalde voorwaarden is het mogelijk en toegestaan om een bestaand ondernemerspanel toe te passen. De voorwaarden hebben betrekking op een goede afspiegeling van de ondernemerspopulatie (de groep van ondernemers in de gemeente) op de omvang van de respons en de volgorde van de vraagstelling.

Het is ten eerste van belang dat het ondernemerspanel een goede afspiegeling vormt van de ondernemerspopulatie en dat het steekproefkader een dwarsdoorsnede daarvan omvat. Ten tweede moet het panel voldoende omvang kennen om de vereiste netto respons mogelijk te maken (op basis van geschatte responsratio van ongeveer 15%). Ten derde: de Ondernemerspeiling dient zoveel mogelijk als één geheel, of in themasets van vragen te worden voorgelegd in opzet en volgorde en mag geen vragen omvatten die buiten de scope van een reguliere Ondernemerspeiling liggen.

Bij een ondernemerspanel gelden dezelfde steekproefregels als bij andere onderzoeksmodi. Dat betekent onder meer dat het aanschrijven van het gehele panel bij grote panels (meer dan 5.000 deelnemers) geen vanzelfsprekendheid is. Indien wel het gehele panel wordt aangeschreven dan geldt voor de doorlevering aan Waarstaatjegemeente.nl dat eerst het steekproefkader moet worden geselecteerd en vervolgens een a-selecte steekproef van minimaal 380 en maximaal 600 cases moet worden getrokken.

Op waarstaatjegemeente.nl worden de onderzoeksresultaten van gemeenten die een panel hebben gehanteerd voorzien van een markering.

2.6 Contracteren van respondenten

Voor de uitvoering van de Ondernemerspeiling dient ten minste één aankondigingsbrief aan de geselecteerde ondernemers te worden gestuurd, bij voorkeur ondertekend door (een lid van) het college van B&W en/of de gemeentesecretaris. Het gaat om een persoonlijke uitnodigingsbrief bij de start van het onderzoek, eventueel voorafgegaan door een (algemene) aankondiging. Het is van belang dat in de brief de beoogde respondenten enthousiast worden gemaakt voor deelname aan het onderzoek. In de brief komt onder meer het doel van het onderzoek aan de orde en de stappen die volgen op het vrijgeven van de onderzoeksresultaten.

Een voorbeeld van een uitnodigingsbrief vindt u als bijlage achter in deze handleiding.

Wellicht ten overvloede moedigen we hierbij gemeenten aan om gebruik te maken van creatieve ideeën, het gebruik van de nieuwsbrief van de ondernemersvereniging, social media en de gemeentelijke informatieborden etc.

Ondernemers zijn een doelgroep met een drukke agenda. Daarom is het raadzaam om hen via de diverse kanalen te wijzen op deelname aan de Ondernemerspeiling en op het belang hiervan. Denk hierbij ook aan lokale media en sociale media. Ook de lokale ondernemersverenigingen kunnen bij de berichtgeving over deelname worden betrokken.

Responsverhogende maatregelen

Om een voldoende hoge netto respons te behalen kunnen een aantal responsverhogende maatregelen worden uitgevoerd:

- vooraankondiging van het onderzoek in de lokale krant, op de gemeentelijke website of op de website van de ondernemersvereniging. Maak duidelijk wat het belang van het onderzoek is, en wat er met de resultaten wordt gedaan, wat er wordt teruggekoppeld;
- vooraankondiging middels een persoonsgerichte brief;
- aanmoediging op Twitter of Facebook lopende het onderzoek door ondernemersvereniging, gemeente, raadsleden en politieke partijen.

Looptijd onderzoek

In de uitnodigingsbrief en (eventuele) herinneringsbrief moet een duidelijke einddatum van het onderzoek worden vermeld (“wij vragen u de vragenlijst in te sturen voor...[invullen datum]”). Beoogde respondenten moeten minimaal drie weken de tijd krijgen om de vragenlijst in te vullen.

Retourenvelop

In de veldwerkvarianten waarbij een schriftelijke vragenlijst aan de orde is dient een gefrankeerde of portvrije retourenvelop te worden meegezonden, zodat deelnemers de ingevulde vragenlijsten kosteloos kunnen retourneren per post.

Herinneringsbrief

Als de netto respons na drie weken onder de vereiste netto respons⁹ ligt, is het verzenden van een herinneringsbrief verplicht. In andere gevallen kan er natuurlijk ook gekozen worden voor een herinneringsbrief (bijvoorbeeld als de respons in een van de strata onder het gewenste niveau ligt).

In het geval van veldwerkmethoden 2 en 3 kan de gemeente ervoor kiezen om samen met de herinneringsbrief nogmaals de schriftelijke vragenlijst (en een port-vrije of gefrankeerde retourenvelop) toe te sturen.

Een andere – goedkopere, maar minder effectieve – oplossing is het vermelden van de mogelijkheid om een schriftelijke vragenlijst (incl. portvrije of gefrankeerde retourenvelop) toegestuurd te krijgen na telefonische en/of elektronische aanvraag.

Indien gewerkt wordt met een combinatie schriftelijk/ internet kan - naast het bovenstaande - de plek waar de elektronische vragenlijst (website of link) te vinden is nogmaals worden genoemd.

Vermeld in de herinneringsbrief wederom een duidelijke einddatum van het onderzoek (“wij vragen u de vragenlijst terug te sturen voor...[invullen datum]”).

In een rappelronde moeten alle personen uit de bruto steekproef worden aangeschreven die nog geen ingevulde vragenlijst

⁹ Op basis van het voorgeschreven betrouwbaarheidsniveau

hebben ingezonden. Er kan ook voor gekozen worden om alle personen in de bruto steekproef aan te schrijven. In beide gevallen is het raadzaam nogmaals melding te maken van de niet-herleidbare verwerking¹⁰ van de vragenlijsten.

Geef de beoogde respondenten twee weken de tijd om de vragenlijst alsnog in te vullen.

2.7 Modelvragenlijst en aanvullende modules

De modelvragenlijst

De modelvragenlijst van de Ondernemerspeiling is tot stand gekomen na een uitvoerig consultatietraject met een aantal gemeenten, de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) en enkele onderzoeksbureaus. Onderzoeksbureau Panteia heeft de vragenlijst uit het consultatietraject zowel kwalitatief (op begrijpelijkheid en relevantie) als kwantitatief (op samenhang en verklaringskracht) getoetst. Panteia onderschrijft in haar validatierapport de uitvoerbaarheid, de samenhang van de vragenlijst en het beperkte risico op responsuitval in de vragenlijst.

De modelvragenlijst omvat vijf thema's, te weten:

1. Bedrijfsomgeving
2. Gemeentelijke dienstverlening
 - a. digitale dienstverlening
 - b. persoonlijke dienstverlening (incl. optionele module: *'Dienstverlening met de menselijke maat'*)
 - c. vergunningverlening (optionele module)
3. Relatie ondernemer - gemeente
4. Gemeentelijke heffingen en regeldruk
5. Ondernemingsklimaat

De volgorde van de thema's is verplicht. Hetzelfde geldt voor de volgorde van de vragen binnen de themavelden.

Vraagstellingen en antwoordmogelijkheden mogen niet worden aangepast¹¹. De vragen dienen één op één te worden overgenomen. Vragen weglaten, of antwoordmogelijkheden wijzigen, is niet toegestaan.

Module 'Dienstverlening met de menselijke maat'

In aanvulling op 'de standaard' stelt KING een verdiepende module aan op het themaveld 'Gemeentelijke dienstverlening'¹² beschikbaar. Het betreft hier de -optionele- module 'Dienstverlening met de menselijke maat'.

Dienstverlening met de menselijke maat, ook wel 'hostmanship' genoemd gaat over mensen het gevoel geven dat ze welkom zijn. Het gaat over de "zachte" kant van dienstverlening.

¹⁰ In alle gevallen voor de opdrachtgever (gemeente) en bij data-analyse en data-presentatie op persoonsniveau.

¹¹ Uitsluitend de antwoordcategorie 'weet niet / geen mening' mag desgewenst uiteengetrokken worden.

¹² De module moet worden opgenomen aan het einde van het themaveld 'Gemeentelijke dienstverlening'.

Een goed gesprek, gehoord worden, de vraag achter de vraag, enz. zijn aspecten die een grote impact hebben op de tevredenheid over de dienstverlening. In de module worden de diverse aspecten van hostmanship uitgevraagd.

KING hecht veel waarde aan de dienstverlening met de menselijke maat¹³ en adviseert gemeenten dan ook deze vragen op te nemen.

Module 'Vergunningsverlening'

De module 'Vergunningsverlening' biedt verdiepend inzicht in de ervaringen van ondernemers bij het aanvragen van vergunningen.

De vragenlijst van de Ondernemerspeiling en deze van de aanvullende modules is terug te vinden op de website Waarstaatjegemeente.nl.

Toevoegen eigen vragen

De gemeente kan besluiten om vragen toe te voegen aan de vragenlijst van de Ondernemerspeiling (gevalideerde standaard). Zodoende is het mogelijk om gemeentelijke onderzoeksvragen in één onderzoek te combineren. De gemeente kan daarmee dus ook eigen (trend)vragen (blijven) stellen, zonder dat de enquêtedruk toeneemt.

De toegevoegde 'eigen vragen' moeten of na de standaard vragenlijst worden gesteld, of - indien gekoppeld aan een specifiek thema/domein - worden gesteld aan het einde van het themaveld.

Voor het opstellen van de 'eigen vragen' is het raadzaam om in gesprek te gaan met de onderzoeksafdeling van uw gemeente en/of het onderzoeksbureau dat verbonden is aan de Ondernemerspeiling.

Het is van belang te benadrukken dat het toevoegen van vragen het risico op een hogere non-respons en de responsuitval vergroot.

De resultaten van aanvullende vragen worden *niet* opgenomen op Waarstaatjegemeente.nl.

Richtlijnen voor websurveys

Indien uw gemeente kiest voor een veldwerkvariant waarvan een websurvey onderdeel uitmaakt dan is het raadzaam om onderstaande richtlijnen in acht te nemen:

1. Pagina-indeling

Het is van belang goed te letten op de pagina-indeling van de gevalideerde standaard. Alhoewel het is toegestaan om af te wijken van de pagina-indeling kan dit nadelige gevolgen hebben voor de netto-respons. Wij adviseren u 'de standaard' zoveel mogelijk te volgen.

¹³ Zie whitepaper 'hostmanship' op Kinggemeenten.nl.

2. Verplichtstellen beantwoording

Daarnaast is het van belang te letten op de mate waarin validatietechnieken worden toegepast. Met name het verplichtstellen van de beantwoording van vragen wekt snel ongenoegen op bij deelnemers. KING adviseert het verplichtstellen van de beantwoording te beperken tot de vraagstellingen over waarderingen (rapportcijfers) en de vragen die de ingang vormen voor een routing.

3. Voortgangsindicator

Alhoewel er een inspanningsindicatie wordt afgegeven aan het begin van de vragenlijst blijkt er in de praktijk behoefte te bestaan aan een voortgangsindicator op basis van het aantal (resterende) vragen.

4. Look and feel

In een tijd waarin burgers vertrouwd zijn geraakt met gebruiksvriendelijke webinterfaces en apps is een aantrekkelijke lookandfeel van de websurvey geen overbodige luxe.

5. Testen van toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid

Test de websurvey uitvoerig voor de start van het veldwerktraject. Laat beleidsmakers, onderzoekers en een groep van ondernemers de webapplicatie testen op toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. Let specifiek op de afhandeling van de routing die in 'de standaard' is vastgelegd.

2.8 Afwijkingen op de onderzoeksopzet

Ondanks de uitvoerige beschrijving van de onderzoeksopzet(smogelijkheden) is evenwel een onderzoeksopzet denkbaar die niet geheel de letter van de standaard volgt, maar die wel kwalitatief vergelijkbare cijfers oplevert¹⁴. Omdat de vergelijkbaarheid van de cijfers op Waarstaatjegemeente.nl moet worden gewaarborgd, is het noodzakelijk dat in een dergelijk geval de betreffende deviatie van de voorgeschreven onderzoeksopzet *vooraf* wordt goedgekeurd door KING.

¹⁴ Bijvoorbeeld het trekken van disproportioneel gestratificeerde steekproef. Dit is een gestratificeerde steekproef, waarbij de verhoudingen van de strata in de steekproef ongelijk zijn aan de verhoudingen van de strata in het steekproefkader. Om tot representatieve uitkomsten voor de gehele doelgroep te komen, moet een weging van de resultaten plaatsvinden. Voorwaarde bij het gebruik van een dergelijke steekproef bij de onderzoeken van Waarstaatjegemeente.nl is dat *binnen* elke 'groep' de steekproef *aselect* getrokken wordt.

3 Dataset en data-aanlevering

Het verwerken van de onderzoeksresultaten en het aanleveren aan Waarstaatjegemeente.nl staat in dit hoofdstuk centraal.

3.1 Dataset

Na afloop van het veldwerktraject worden door de uitvoerder van het veldwerktraject de onderzoeksresultaten verwerkt. In het geval van een mixed-mode veldwerktraject worden de resultaten uit de verschillende veldwerkmodi samengebracht in één dataset.

Ten behoeve van doorlevering van de data aan Waarstaatjegemeente.nl moeten de onderzoeksresultaten in een sav-format van IBM Statistics worden samengebracht. Het meest recente dataformat is beschikbaar op de website. Het dataformat bepaalt waar de getallen staan, welke betekenis ze hebben en welke eigenschappen ze kennen (meta-data).

3.2 Respondent records

In de standaard van de Ondernemerspeiling moet de dataset de records van de *individuele respondenten* omvatten. Het is van belang dat deze geen direct herleidbare paramaters omvat, zoals registratienummer of adresgegevens.

De respondent records moeten voorzien zijn van een uniek respondentnummer. Ook moet de veldwerkmethode worden benoemd die voor de respondent is gebruikt. Voor de exacte wijze van registratie van deze paramaters verwijzen we naar het dataformat.

3.3 Wegingsprocedure

De records moeten voorzien zijn van een wegingsfactor op basis van bedrijfsomvang. Dat wil zeggen dat na verwerking van de vragenlijsten de verdeling van de bedrijven en instellingen over de bedrijfsomvangcategorieën in de respons wordt vergeleken met en gewogen naar de werkelijke verdeling in de populatie (ideaalcijfers).

Bij het herwegen dient gebruik te worden gemaakt van ideaalcijfers met 2 decimalen.

Wanneer de achtergrondvariabele bedrijfsomvang van een record ontbreekt, dient de weegfactor voor het betreffende record gelijk te staan aan '1'.

3.4 Dataformat

KING werkt met een standaard dataformat (sav-dataset inclusief meta-data) waarin zowel de gemeenten die het onderzoek zelf uitvoeren en de bureaus die voor gemeenten een Ondernemerspeiling uitvoeren de resultaten moeten aanleveren.

De aangeleverde resultaten moeten voldoen aan de volgende criteria:

1. Het door KING aangeleverde dataformat vormt het uitgangspunt. Het (uitgeleverde) dataformat mag niet worden aangepast;
2. In alle gevallen geldt dat als gebruik is gemaakt van meerdere veldwerkmethoden (mixed-mode), de cijfers van beide methoden in één dataset worden aangeleverd;
3. De dataset omvat onderzoeksresultaten op alle vraagstellingen uit de gevalideerde standaard (evt. inclusief verdiepende module). 'Eigen vragen' mogen *geen* onderdeel uitmaken van de dataset;
4. Ontbrekende waarden worden geregistreerd conform de specificaties van het dataformat;
5. De dataset omvat records van de *individuele* respondenten;
6. Respondentrecords mogen geen direct herleidbare paramaters als registratienummer of adresgegevens bevatten;
7. De respondentrecords zijn voorzien van een uniek respondentnummer, wegingsfactor, gehanteerde veldwerkmethode, naam van het onderzoeksbureau, gemeentecode (cbs), jaartal en kwartaal waarin het onderzoek is uitgevoerd;
8. De bestandsnaam is als volgt opgebouwd: OP-'jaartal'-'kwartaal'-'gemeentenaam'.sav. Bijvoorbeeld: OP-2014-1-utrecht.sav.

De dataset die uit bovenstaande procedure voortkomt, dient samen met de gehanteerde vragenlijst(en)¹⁵ en rapportage in gecomprimeerde en versleutelde vorm (zip-bestand voorzien van wachtwoord) te worden aangeleverd via databaseer@kinggemeenten.nl. Het wachtwoord moet worden doorgegeven via telefoon of in een aparte e-mail na ontvangstbevestiging van de dataset vanuit KING.

Na aanlevering controleert KING of de gemeente of het bureau heeft voldaan aan de voorwaarden van de standaard (steekproefkader, netto steekproef, volledigheid data, correct registratie in het dataformat, aanleveren vragenlijsten).

KING voert over alle aangeleverde resultaten een (statistische) kwaliteitscontrole. KING controleert of de resultaten opvallend afwijken in vergelijking met de resultaten van andere gemeenten. Als dit het geval is, zal KING aanvullende vragen stellen aan een gemeente of bureau over het uitgevoerde onderzoek.

In het geval dat een bureau het onderzoek voor een gemeente heeft uitgevoerd, zal KING de betreffende gemeente vragen om het rapport en het toegestuurde evaluatieformulier bij KING in te leveren. Hiermee geeft de gemeente bij KING aan dat zij toestemming geeft voor publicatie op Waarstaatjegemeente.nl. Indien een gemeente zelf de data aanlevert, beschouwt KING dit als toestemming voor publicatie.

¹⁵ Hand-out versie van de digitale vragenlijst / websurvey, en/of schriftelijke vragenlijst.

KING bewerkt de gegevens om te kunnen publiceren op Waarstaatjegemeente.nl. Verder zullen op basis van de ingevulde waarden, gemiddelden worden berekend. De resultaten worden zo getoond zodat gemeenten zich kunnen vergelijken met andere gemeenten en met regionale en landelijke waarden.

Op het moment dat KING van de gemeente of het bureau de data, het rapport en de beantwoording op mogelijke aanvullende vragen binnen heeft, duurt het 7 werkdagen om de data online te zetten. Over de plaatsingsdatum kunnen afspraken worden gemaakt (bijvoorbeeld in verband met publiciteitsactie van een gemeente). KING zal aan de gemeente en/of het bureau berichten wanneer resultaten zijn geplaatst.

3.5 Voorwaarden Waarstaatjegemeente.nl

De data van Waarstaatjegemeente.nl is, voor zover door (of in opdracht van) de gemeente aangeleverd, het eigendom van de gemeente. Door aan KING de data aan te leveren, stemt uw gemeente ermee in dat de resultaten van uw Ondernemerspeiling via de website Waarstaatjegemeente.nl openbaar worden gemaakt. De resultaten worden uitsluitend op gemeenteniveau gepresenteerd.

De namen van gemeenten die een Ondernemerspeiling hebben uitgevoerd worden op de website vermeld.

De verzamelde data kan door KING worden geanalyseerd, eventueel nadat data van externe bronnen zijn toegevoegd. Deze analyses kunnen worden gebruikt als aanvullend materiaal voor de website en doorontwikkeling van de standaard. Voor meer informatie over aanvullende producten kunt u kijken op de website www.waarstaatjegemeente.nl.

3.6 Verantwoordelijkheid

De gemeente is, zowel bij het 'in huis' organiseren als bij het uitbesteden van het onderzoek, verantwoordelijk voor de voorbereiding, uitvoering en verwerking van het onderzoek, en de volledigheid en kwaliteit van de aangeleverde data. KING verzorgt de standaard (de inhoud van de vragenlijsten, een beschrijving van de opzet van de onderzoeken) en het plaatsen van de door (of in opdracht van) de gemeente aangeleverde resultaten van de Ondernemerspeiling op Waarstaatjegemeente.nl.

4 Stappenplan

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke werkzaamheden er bij deelname aan Waarstaatjegemeente Burgerpeiling komen kijken. Hieronder worden een aantal stappen beschreven waar bij deelname aan kan worden gedacht:

Vorbereiden

- het aanwijzen van een coördinator en uitvoerend team
- het downloaden van de vragenlijst, het dataformat en de handleiding van de KING site
- het opstellen van een Plan van Aanpak
- het aanmelden bij KING voor deelname aan de Ondernemerspeiling
- het informeren van betrokken medewerkers en de wethouder over de start van het onderzoek
- het informeren van ondernemers en ondernemersverenigingen (indien aanwezig in de gemeente)
- het trekken van de steekproef
- het beschikbaar stellen van de faciliteiten voor dataverzameling (websurvey, schriftelijke vragenlijsten)

Starten

- het uitnodigen van de beoogde deelnemers
- het versturen van een herinneringsbrief
- het verzamelen en verwerken van de resultaten in het dataformat
- het aanleveren van het dataformat en bijbehorende documenten bij KING

Afronden

- het opstellen van een rapportage met resultaten en aanbevelingen
- het bespreken van de resultaten en aanbevelingen met betrokken medewerkers
- het bespreken van het verbeterplan en de verbeteracties met ondernemers
- het geven van een feedback van de resultaten aan en bedanken van de respondenten via de website of per mail

Follow up

- het maken van een plan van aanpak voor de uitvoering van de verbeteringen en deze laten goedkeuren door het college.

Het opstellen van een plan van aanpak, en een planning is raadzaam. Voor het slagen van het project is het belangrijk dat u intern afspraken maakt over de uitvoering van de peiling. Een projectleider of -coördinator kan bekijken wie wordt betrokken bij het proces. Deelnemen aan de Ondernemerspeiling hoeft niet veel tijd te kosten indien u op tijd een planning maakt en mensen uitnodigt om bij bijeenkomsten aan te schuiven. Indien u de taken verdeelt onder een projectteam worden de werkzaamheden lichter en de kans om te leren binnen de organisatie wordt vergroot. Verder zorgt deze aanpak ook voor draagvlak voor het doen van onderzoek.

De gemeente of het (externe) onderzoeksbureau maakt een rapport op aan de hand van de resultaten en de belangrijkste conclusies. De onderzoeksresultaten worden vrijgegeven op Waarstaatjegemeente.nl en de gemeentelijke website. De gemeente stelt in samenspraak met inwoners een verbeterplan op.

Burgerpeiling

Naast de Ondernemerspeiling heeft KING samen met stakeholders ook een Burgerpeiling tot stand gebracht. Voor meer informatie zie : kinggemeenten.nl/burgerpeiling

5 Change-log

Versie 2.0 naar 3.0 (mei 2016)

Aanvullende uiteenzetting steekproef- en wegingsprocedure.

6 Bijlage 1 Voorbeeld uitnodigingsbrief

Hieronder volgt een voorbeeldtekst van een begeleidende brief die u kunt gebruiken bij het versturen van de vragenlijst naar de ondernemers die gevraagd worden om deel te nemen.

Voorbeeldbrief

Van <gemeente>

Aan <ondernemer>

<Datum>

Betreft: onderzoek tevredenheid ondernemers over gemeente X

Beste ondernemer,

Bent u tevreden over de dienstverlening van <naam gemeente> aan u als ondernemer? Zijn er punten waarop het beter kan? Uw mening telt! Daarom nodigen wij u uit om deel te nemen aan een Ondernemerspeiling. Hiervoor vragen wij u om een vragenlijst in te vullen. Dit duurt ongeveer tien minuten.

Inhoud vragenlijst

In de vragenlijst wordt u gevraagd wat u, als ondernemer of bedrijf, vindt van: de omgeving waarin uw bedrijf is gevestigd, de bereikbaarheid, uw contact met de gemeente, het economisch beleid en de service van de gemeente. De antwoorden worden anoniem verwerkt.

Waarom meedoen?

U bent als ondernemer van groot belang voor onze gemeente. Daarom vinden wij het belangrijk om te weten hoe tevreden u bent. We kunnen als gemeente niet alles overzien. Dit onderzoek geeft ons inzicht in hoe we verbeteringen kunnen doorvoeren in de dienstverlening en het beleid. Daarvoor gebruiken wij uw antwoorden. Zo proberen wij eraan bij te dragen dat u op een prettige en succesvolle manier kunt blijven ondernemen in onze gemeente.

Doe mee vóór <datum> 2014!

Wilt u zo vriendelijk zijn de vragenlijst uiterlijk zondag <datum> 2014 in te vullen?

Hartelijk bedankt voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Uw gemeente



**KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN**

I

**KWALITEITSINSTITUUT
NEDERLANDSE GEMEENTEN**

**NASSAULAAN 12
2514 JS DEN HAAG**

**POSTBUS 30435
2500 GK DEN HAAG**

**T 070 373 80 08
F 070 363 56 82**

**INFO@KINGGEMEENTEN.NL
WWW.KINGGEMEENTEN.NL**