

Collegevoorstel

Onderwerp	portefeuillehouder: Bob Vostermans
Communicatieonderzoek gemeente Beesel 2024	cluster/team: Staf / Gemeentelijk Management Team
	opsteller: Tim van Eerden
	datum vergadering: 18 juni 2024
	zaaknummer: 0889359140

Samenvatting

In november 2023 heeft de raad de motie Communicatieonderzoek aangenomen. Deze motie roept ons op om met een extern bureau een communicatieonderzoek uit te voeren. Hierin staat ook benoemd dat we de focus, kaders en aanpak dienen vast te stellen gezamenlijk met een extern bureau. In dit collegevoorstel wordt naar aanleiding van de analysefase een voorkeurspartij gekozen voor het verrichten van het communicatieonderzoek.

Voorstel / advies

- 1) Kennisnemen van de analysefase en de verschillende offertes
- 2) Besluiten om de opdracht voor het uitvoeren van het communicatieonderzoek te gunnen aan onderzoeksbureau Invior
- 3) De raad op de hoogte te stellen de stand van zaken via bijgevoegde raadsinformatiebrief

Beslissing BenW

Toelichting BenW-nota

1. Aanleiding

De raad heeft de motie 'Communicatieonderzoek' aangenomen. Deze motie roept op om onderzoek te doen naar de communicatie van ons gemeentelijke apparaat. De raad roept in deze motie op om geïnformeerd te worden via een Raadsinformatiebrief.

2. Doelstelling

Doelstelling is tweeledig, namelijk:

- Besluiten tot gunning onderzoeksbureau voor het voeren van een communicatie en dienstverleningsonderzoek
- Informeren van de raad over de stand van zaken van het inkoopproces.

3. Uitgangssituatie

Motie 'Communicatieonderzoek' van november 2023

4. Rol gemeente

De gemeente communiceert over al haar taken/werken. In onze rol als transparante overheid en het zijn van een inclusieve gemeente zoeken we naar hoe onze communicatie het beste past bij onze inwoners.

5. Toelichting

De raad heeft via de motie Communicatieonderzoek de volgende 4 punten opgeroepen:

- Om in 2024 een onderzoek uit te voeren naar de wijze van communicatie met de gemeentelijke organisatie
- Om in samenspraak met een onderzoeksbureau hiervoor te komen tot de juiste focus, kaders en aanpak
- De resultaten van dit onderzoek en de actiepunten die hieruit voortvloeien indien nodig te verwerken in een Beesels communicatiebeleid en een herziening van de gemeenschapsvisie
- Hierover middels een RIB te rapporteren aan de raad.

Naar aanleiding van bovenstaande motie is een inkoopproces gestart om te komen tot het best passende onderzoeksbureau.

Analysefase

In de analysefase is eerst bij een aantal onderzoeksbureaus informatie opgevraagd over hoe zij invulling zouden geven aan de motie. Deze vraag is uitgezet om te kunnen bepalen wat voor vorm inkoop we moesten uitvoeren. Conclusie van deze gesprekken was:

- Wanneer we alleen enquêtes uitzetten dan zouden de kosten onder de €10.000 vallen. Hiermee komen we uit op een enkelvoudig onderhandse aanbesteding.
- Wanneer we enquêtes inclusief aanvullende interviews (kwalitatief) vragen dan zullen de kosten rondom de €25.000 vallen. Hiermee komen we mogelijk uit op een meervoudig onderhandse aanbesteding.
- Advies van partijen was om, naast enquêtes, ook in te zetten op kwalitatief onderzoek gezien het vraagstuk en ervaringen bij andere soortgelijke onderzoeken.

Naar aanleiding van deze gesprekken is gekozen om de meervoudig onderhands aan te besteden, passende bij onze Nota Inkoopbeleid 2013 en het politiek gevoelige vraagstuk.

Offerte uitvraag

Er is een offerte uitvraag gedaan bij 3 partijen. Deze partijen zijn gekozen op goede ervaringen binnen soortgelijke onderzoeken bij gemeenten en partners om ons heen en het eerder uitgevoerd hebben van een onderzoek voor ons. De 3 partijen zijn:

- Flycatcher internet Research B.V
- Invior

- Right Marktonderzoek & Advies B.V

De offertes van de partijen zijn getoetst met weging op inhoud (40%), prijs (40%) en een presentatie (20%). Toetsing heeft ambtelijk plaatsgevonden door een communicatieadviseur en twee managers dienstverlening.

Besluit

Unaniem blijkt een voorkeur voor partij Invior voor het uitvoeren van het communicatieonderzoek.

De partijen scoorden als volgt:

	1	2	3
Inhoud	Invior	Right Marktonderzoek & Advies B.V	Flycatcher internet Research B. V
Prijs	Flycatcher internet Research B. V	Invior	Right Marktonderzoek & Advies B.V
Presentatie	Invior	Right Marktonderzoek & Advies B.V	Flycatcher internet Research B. V

1 = beste, 2 = midden, 3 = minst scorende

Middels dit collegevoorstel stellen wij dan ook voor om Invior opdracht te geven voor het uitvoeren van het communicatieonderzoek voor de gemeente Beesel.

Het voorstel is om de keuze van het onderzoeksbureau inclusief onderstaande informatie over de inhoud van het onderzoek te delen met de raad middels de raadsinformatiebrief stand van zaken communicatieonderzoek 2024

Hoe gaat het onderzoek eruitzien?

Het onderzoek richt zich op 3 onderzoeksthema's, namelijk:

- Communicatie
- Dienstverlening en klachtafhandeling
- Betrokkenheid

Op basis van kwantitatief onderzoek (enquêtes), kwalitatief onderzoek (interviews) en vergelijkingen met andere kleine gemeenten (benchmark) worden er inzichten opgehaald op de 3 genoemde onderzoeksthema's. Aan deze inzichten worden (geprioriteerde) adviezen en concrete acties verbonden.

Eindproducten

- *Dashbord*: hierin worden de kwantitatieve inzichten weergegeven
- *Integratierapport*: hierin komen de kwantitatieve inzichten (enquêtes) en kwalitatieve inzichten (interviews) en de bevindingen uit de benchmark samen. Hierin staan ook conclusies, adviezen en concrete acties.
- *Eén-oogopslag*: (grafische) samenvatting van het integratierapport.

Planning

Op dit moment ziet de planning voor het communicatieonderzoek er als volgt uit:

Juni - juli 2024	Start van onderzoek Intern onderzoek naar behoefte
Juli – augustus 2024	Opstellen enquête Informereren inwoners over onderzoek
Augustus – september 2024	Enquêtes uitvoeren
Oktober 2024	Analyse enquêtes en tussentijdse rapportage Kwalitatieve interviews

Oktober – november 2024	Raadsinformatiebrief met stand van zaken/ tussentijdse resultaten*
November – december 2024	Vergelijk andere kleine gemeenten Samenbrengen van alle inzichten in een integratierapport en één-oogopslag
December 2024	Raadsinformatiebrief met resultaten**

* RIB wordt verstuurd voor de begrotingsbehandeling

** We koersen nu op een RIB, zoals ook gevraagd in de motie. Het delen van deze informatie zou ook op een andere manier kunnen, mocht deze behoefte er zijn. Bijvoorbeeld in de vorm van een werkvergadering of een presentatie in de raadsvergadering.

6. Visie Blij in Beesel

Het communicatieonderzoek gaat bijdragen aan de herijking van de visie Blij in Beesel en past binnen hoe wij als gemeente in onze gemeenschap willen staan.

7. Integrale afstemming

- a. Collegeprogramma
n.v.t.
- b. Financieel
Het onderzoek kost afgerond €30.000 exclusief btw. Er is dekking voor deze €30.000 binnen budget van communicatie.
- c. Juridisch
Gezien het politiek gevoelige vraagstuk en de kosten voor het uitvoeren van het onderzoek is het passend binnen de Nota Inkoopbeleid 2013 en de budgethouder regeling 2016 dat het college hierin besluit opdracht te verlenen.
- d. Risico's
Een bestaand risico is de mogelijkheid van overige partijen om in bezwaar te gaan.
- e. Communicatief (denk aan: Gemeente Info, pers, website, klantenbalie)
Partijen worden middels een brief op de hoogte gesteld van het besluit van de gemeente. De afgewezen partijen krijgen hierbij toelichting waarom zij het niet geworden zijn en hebben de mogelijkheid om nadere vragen te stellen wanneer deze er zijn.

8. Toegankelijkheid

We willen als gemeente toegankelijk zijn voor onze inwoners, communiceren en hoe de boodschap bij onze inwoner aankomt is hierbij een belangrijk aandachtspunt. Dit communicatieonderzoek ondersteunt ons in de vraag hoe toegankelijk we zijn als gemeente op het gebied van communicatie en waar we eventueel zouden kunnen verbeteren.

9. Duurzaamheid

n.v.t.

Bijlagen

- 2023.11.09, Motie Beeselse Lijst en Samen Verder: communicatieonderzoek
- Raadsinformatiebrief stand van zaken communicatieonderzoek 2024