

# Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen*

Voorjaar 2011

Castricum  
Goedereede  
Haaksbergen  
Heemskerk  
Lingewaal  
Littenseradiel  
Middelharnis  
Naarden  
Oosterhout  
Rijnwaarden  
Steenbergen  
Veghel  
Vught  
Wijchen

**Definitief rapport**

**Embargo tot en met  
maandag 5 september**

**Openbaar vanaf dinsdag  
6 september 2011**



**WAAR  
STAAT  
JE  
GEMEENTE  
.NL**  
burgerrollen

## Colofon

**Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van**  
14 Nederlandse gemeenten

**Auteurs**  
mevrouw drs. K. du Long en mevrouw drs. E. Stultjens

**Dit project wordt uitgevoerd door**



**PON Publicatienummer**  
11-06

**ISBN**  
978-90-5049-507-3

**Datum**  
13 juli 2011

© 2011 het PON, kennis in uitvoering.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van het PON. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan het PON geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

**Meer informatie:**

[www.hetpon.nl](http://www.hetpon.nl)  
[waarstaatjegemeente.hetpon.nl](http://waarstaatjegemeente.hetpon.nl)



# Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	5
1.1	Waarstaatjegemeente.nl .....	5
1.2	Geschiedenis .....	6
1.3	Doorontwikkeling instrument .....	8
1.4	Leeswijzer .....	8
2	Burgerrollen op hoofdlijnen .....	9
2.1	Interpretatie en het gebruik geconstrueerde rapportcijfers .....	9
2.2	De constructie van rapportcijfers .....	10
2.3	Weging van cijfers .....	10
2.4	Samenstelling geconstrueerde rapportcijfers burgerrollen .....	11
2.5	De onderdelen van Waarstaatjegemeente.nl <i>Burgerrollen</i> .....	16
3	Werkwijze .....	17
3.1	Deelnemende gemeenten .....	17
3.2	Instructie aan gemeenten .....	18
3.3	Vragen over de gemeente in het algemeen (burgerpeiling) .....	18
3.4	Vragen over de dienstverlening van de gemeente (KTO) .....	19
4	Resultaten 20 .....	
4.1	Respons en betrouwbaarheid .....	20
4.2	Totaaloverzicht rapportcijfers .....	24
4.3	Algemene referentiegegevens gemeenten .....	25
4.4	De burger als kiezer .....	28
4.5	De burger als klant .....	32
4.6	De burger als onderdaan .....	38
4.7	De burger als partner .....	42
4.8	De burger als wijkbewoner .....	46
4.9	De burger als belastingbetaler .....	54
4.9.1	Belastingbetaler KING .....	54
4.9.2	Belastingbetaler PON en Deloitte .....	55
<b>Bijlagen 71</b>		
Bijlage A	Overige vragen niet in rapportcijfers meegerekend .....	72
Bijlage B	Overige resultaten KTO .....	77
Bijlage C	Systematiek IV3 begroting - beleidsvelden .....	84
Bijlage D	Vragenlijsten versie Voorjaar 2011 .....	85



# 1 Inleiding

## 1.1 Waarstaatjegemeente.nl

Waarstaatjegemeente.nl is hét platform voor gemeentelijke prestatievergelijking. Op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) worden zowel feitelijke prestatiecijfers als oordelen van burgers ontsloten. Raadsleden, wethouders en ambtenaren kunnen op de website eenvoudig hun gemeente vergelijken met andere gemeenten en op basis van deze informatie kunnen zij hun prestaties waar gewenst verbeteren. De website is daarnaast ook vrij toegankelijk voor anderen die interesse hebben in gemeentelijke prestaties, zoals wijkbewoners, bedrijven, onderzoekers, journalisten of studenten. Iedereen kan op zijn of haar eigen manier gebruik maken van de gegevens op de site<sup>1</sup>.

Waarstaatjegemeente.nl omvat twee verschillende typen informatie: feitelijke prestatiecijfers en oordelen van burgers.

Voorheen

'Watdoetjegemeente.nl'

- De **feitelijke prestatiecijfers** moeten voor een deel door deelnemende gemeenten zelf worden aangeleverd; hiertoe ontvangen zij jaarlijks een vragenlijst van KING. Het andere deel wordt door KING zelf aangeleverd vanuit bestaande databronnen zoals het CBS.
- De **oordelen van burgers** (vertaald in rapportcijfers voor zes verschillende burgerrollen<sup>2</sup>) dienen deelnemende gemeenten ook zelf aan te leveren. Een gemeente kan ervoor kiezen om het onderzoek zelf uit te voeren of om dit uit te besteden aan een extern onderzoeksbureau<sup>3</sup> KING heeft criteria opgesteld waaraan het onderzoek naar burgeroordelen minimaal moet voldoen; op deze manier is vergelijkbaarheid tussen gemeenten gegarandeerd. Zij adviseren gemeenten deze onderzoeken minimaal eens per twee jaar uit te voeren<sup>4</sup>.

Voorheen 'De Staat van de Gemeente'

---

1 Bron: [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) (KING).

2 In het onderzoek worden rapportcijfers berekend voor de burger als kiezer, klant, onderdaan, partner, wijkbewoner en belastingbetaler.

3 Uitvoeringspartners PON en Deloitte zijn door KING benoemd tot preferred suppliers.

4 Door de onderzoeken naar de oordelen van burgers minimaal eens per twee jaar uit te voeren is het mogelijk om op korte termijn trends waar te nemen en op langere termijn effecten van gevoerd beleid. De onderzoeken vaker uitvoeren zou bij burgers zogeheten 'enquête moeheid' in de hand kunnen werken en dit kan nadelige gevolgen hebben op de respons.

## 1.2 Geschiedenis

Waarstaatjegemeente.nl bestond in eerste instantie uit twee verschillende onderdelen: 'De Staat van de Gemeente' en 'Watdoetjegemeente.nl'.

### De Staat van de Gemeente

Het onderzoek naar oordelen van burgers over de gemeente was tot 2008 bekend onder de naam 'De Staat van de Gemeente'. In 2005 heeft het PON voor de Vereniging van Gemeentesecretarissen in Nederland (VGS) dit onderzoeksinstrument ontwikkeld. De initiële ontwikkeling is tot stand gekomen door middel van een subsidie van de Provincie Noord-Brabant.

De Staat van de Gemeente is ontwikkeld op basis van een door BMC bedacht concept van zes burgerrollen. Dit concept van zes burgerrollen is in 2003 en 2004 in opdracht van de VGS en met subsidie van In Axis (Ministerie van BZK) ontwikkeld. 'De Staat' was een nieuwe compacte gemeentemonitor die inzicht op hoofdlijnen biedt in de prestaties van gemeenten volgens burgers en die vergelijking tussen gemeenten mogelijk maakt (benchmarking).

Het instrument is ontwikkeld door een grote groep experts. Een aantal leden van de Vereniging van Gemeentesecretarissen (VGS) heeft een grote inbreng hierbij gehad. BMC heeft deze inbreng inhoudelijk vertaald naar een modelinstrument. Het PON heeft dit modelinstrument uitgewerkt tot een concreet onderzoeksinstrument. Deloitte heeft daarbij met name voor de rol van de burger als belastingbetaler een belangrijke rol gespeeld.

Begin 2005 is een eerste test van De Staat van de Gemeente bij 11 gemeenten<sup>5</sup> in Nederland uitgevoerd. Daarbij is ook de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) betrokken. De inbreng van al deze partijen staat garant voor de hoge kwaliteit van dit instrument. Vanaf de start van 'De Staat' in 2005 hebben al ruim 200 verschillende gemeenten zichzelf de maat genomen. Op voornamelijk eigen kracht hebben de drie projectpartners (PON, BMC en Deloitte) deze gemeenten warm gemaakt voor benchmarking via deze methode. De rapportages met daarin de resultaten zijn te vinden op [waarstaatjegemeente.hetpon.nl](http://waarstaatjegemeente.hetpon.nl).

### Watdoetjegemeente.nl

Parallel aan de ontwikkeling van De Staat van de Gemeente liep de ontwikkeling van Watdoetjegemeente.nl. Via de website [www.watdoetjegemeente.nl](http://www.watdoetjegemeente.nl) bracht deze benchmark feitelijke prestatiecijfers van gemeenten in kaart om gemeenten in staat te stellen zich met elkaar te vergelijken en van elkaar te leren. Watdoetjegemeente.nl is dus de oude benaming van het onderdeel van Waarstaatjegemeente.nl wat feitelijke prestatiecijfers ontsluit.

### Integratie De Staat van de Gemeente en Watdoetjegemeente.nl

Juist omdat 'De Staat' en Watdoetjegemeente.nl een ander type gemeentelijke informatie in kaart brachten - feitelijke tegenover subjectieve informatie - ontstond het idee dat deze instrumenten gezamenlijk een nog completer beeld van gemeentelijke prestaties konden geven. Door het feitelijke met het subjectieve aan te vullen en andersom, zouden gemeenten nog beter in staat zijn om hun prestaties in de juiste context te bezien.

---

5 Long, K. du, E. Verkaar en E. Edelman, *De Staat van de Gemeente: Eindrapportage testfase Najaar 2005*. Tilburg: PON, juli 2005. Zie ook [waarstaatjegemeente.hetpon.nl](http://waarstaatjegemeente.hetpon.nl).

Daarnaast dienden zowel De Staat van de Gemeente als Watdoetjegemeente.nl uiteindelijk hetzelfde doel; niet alleen het geven van een goed beeld van het functioneren van de eigen gemeente in vergelijking tot andere gemeenten, maar ook het creëren van meer ruimte voor eigen verantwoordelijkheid van gemeenten; indien gemeenten zelf bij voortduring inzicht verschaffen in hun functioneren en de beoordeling daarvan door burgers, dan kan dit op termijn leiden tot minder bemoeienis van hogere overheden met het lokaal functioneren van gemeenten.

Na een periode van overleg is de integratie van de twee instrumenten per 1 januari 2008 een feit. Door de integratie is er nu één instrument voor gemeenten waarmee ze zich met andere gemeenten kunnen vergelijken en dat is een belangrijk en waardevol resultaat. Het instrument Waarstaatjegemeente.nl is in beheer van KING. De database waar gemeenten zich met elkaar kunnen vergelijken is dan ook te raadplegen via de KING website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

### 1.3 Doorontwikkeling instrument

De doorontwikkeling van Waarstaatjegemeente.nl is in handen van de Werkgroep Doorontwikkeling van KING. Deze werkgroep is het platform waarin overleg plaatsvindt tussen partners die betrokken zijn bij Waarstaatjegemeente.nl. Het PON, Deloitte en BMC maken hier dus ook deel van uit. De werkgroep legt verantwoording af aan het Huisberaad van KING. Inhoudelijke wijzigingen, zoals het verwijderen, aanpassen en toevoegen van indicatoren of uitvoeringsrichtlijnen worden hier ingebracht en besproken. De werkgroep legt vervolgens een uitgewerkt advies ter besluitvorming voor aan het Huisberaad.

Ten aanzien van het instrument Waarstaatjegemeente.nl heeft de werkgroep de mogelijkheid om gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan het Huisberaad.

### 1.4 Leeswijzer

In dit rapport vindt u de resultaten van de 14 gemeenten die deelgenomen hebben aan het traject Voorjaar 2011. In de tabellen hebben we deze gemeenten naar gemeentegrootte geordend. We onderscheiden daarbij drie groepen: gemeenten met minder dan 25.000 inwoners, gemeenten met tussen de 25.000 en 50.000 inwoners en gemeenten met 50.000 inwoners of meer. Deze splitsing is gemaakt ten behoeve van een overzichtelijk rapport op basis waarvan gemeenten zich gemakkelijk met gemeenten van soortgelijke omvang kunnen vergelijken. In hoofdstuk 2 wordt de methodiek van het onderzoek toegelicht. In hoofdstuk 3 is beschreven op welke wijze het project is uitgevoerd. De resultaten worden gepresenteerd in hoofdstuk 4.



## 2 Burgerrollen op hoofdlijnen

Voor u ligt de rapportage van de 14 gemeenten die in het voorjaar 2011 het onderzoek naar burgeroordelen in het kader van Waarstaatjegemeente.nl aan PON, Deloitte en BMC hebben uitbesteed. De burgeroordelen worden uitgedrukt in rapportcijfers voor verschillende burgerrollen; wij hanteren voor onze uitvoering de naam 'Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen*'.

Het onderzoek onderscheidt zes burgerrollen:

- de burger als kiezer
- de burger als klant
- de burger als onderdaan
- de burger als partner
- de burger als wijkbewoner
- de burger als belastingbetaler<sup>6</sup>

Iedere burgerrol is samengesteld uit verschillende indicatoren. De scores van een gemeente op die indicatoren worden omgerekend naar rapportcijfers. Tot slot wordt voor iedere burgerrol, behalve voor de belastingbetaler, ook een gemiddeld totaalrapportcijfer berekend.

### **Wijzigingen ten opzichte van voorgaande trajecten:**

Ten opzichte van voorgaande trajecten zijn er op sommige punten wijzigingen doorgevoerd. Wanneer er sprake is van wijzigingen ten opzichte van voorgaande jaren, dan zal dit worden vermeld en uitgelegd in een kader zoals deze.

### 2.1 Interpretatie en het gebruik geconstrueerde rapportcijfers

Voordat we ingaan op de constructie van de rapportcijfers die we in dit onderzoek gebruiken als zogenaamde dashboardlampjes voor het weergeven van prestaties van gemeenten, gaan we kort in op de interpretatie en het gebruik van deze rapportcijfers.

Een rapportcijfer zoals dat geconstrueerd is in dit onderzoek, is een indicatie voor het functioneren van een gemeente, gezien vanuit het perspectief van een specifieke burgerrol. Omdat het rapportcijfer gebaseerd is op een beperkte hoeveelheid indicatoren, is het een benadering van de werkelijkheid en niet een exacte afspiegeling ervan. De methodiek van Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* gaat omwille van de bruikbaarheid uit van een beperkte set indicatoren. Meer indicatoren zouden misschien een perfecter beeld van de werkelijkheid geven, maar dat beeld is dan wel moeilijker te interpreteren, helemaal als het construct achter de indicatoren misschien niet door iedereen op dezelfde manier geïnterpreteerd wordt.

---

6 Op dit moment is de rol van de burger als belastingbetaler in ontwikkeling. Meer informatie hierover vindt u in hoofdstuk 4.

Het interpreteren van de geconstrueerde rapportcijfers moet daarom met enige voorzichtigheid geschieden. Een laag (of lager) rapportcijfer geeft aan dat op één of enkele indicatoren achter dit rapportcijfer lagere waardes zijn vastgesteld. Dat kan bijvoorbeeld doordat burgers op een aantal punten negatiever oordelen dan voorheen of dan in een andere gemeente. Of iets ook daadwerkelijk goed of fout is, kunt u als gemeente alleen zelf beoordelen.

Samenvattend kan dus gesteld worden dat de rapportcijfers van dit onderzoek indicaties zijn voor prestaties van gemeenten, gezien vanuit het perspectief van de burger. Wanneer een indicatie minder positief is, verdient dat een uitleg aan burgers die u als gemeente zelf daaraan geeft. Datzelfde geldt overigens ook voor positieve indicaties: ook daarvoor kan het zinvol zijn aan te geven wat volgens u de achterliggende verklaring is van positieve waarderingen of indicaties. Als u niet weet wat de verklaring is van bepaalde negatieve indicaties, kan nader onderzoek nodig zijn. Denk bijvoorbeeld aan negatieve indicaties op het gebied van de rol van de burger als wijkbewoner. Geldt het algemene oordeel voor alle burgers in alle wijken in gelijke mate? Geldt dat voor alle onderwerpen die in *Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen* gevraagd zijn, of zijn nadere nuanceringen door middel van uitgebreider burgeronderzoek nodig?

*Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen* is dus een instrument dat op *hoofdlijnen* indicaties geeft voor het functioneren van uw gemeente.

## 2.2 De constructie van rapportcijfers

De input voor de rapportcijfers komt uit twee verschillende bronnen: een vragenlijst over de gemeente in het algemeen (burgerpeiling) en een vragenlijst over de dienstverlening van de gemeente (KTO)<sup>7</sup>.

Alle antwoorden op de verschillende vragen vormen per gemeente nog geen compact en overzichtelijk beeld van wat nu de 'staat' van de betreffende gemeente is. Doel van *Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen* is uiteindelijk om tot dit compacte en overzichtelijke beeld in de vorm van rapportcijfers te komen. Hieronder beschrijven wij kort de constructie van de in deze rapportage gebruikte rapportcijfers.

## 2.3 Weging van cijfers

### **Wijziging:**

Met ingang van 2009 is in de Werkgroep Doorontwikkeling van KING besloten om de resultaten die afkomstig zijn uit de burgerpeiling te wegen naar leeftijd en geslacht. Dat wil zeggen dat de groep inwoners die de vragenlijst heeft ingevuld representatief is voor alle inwoners van een gemeente wat betreft hun leeftijd en geslacht.

De respons per gemeente is meestal geen juiste afspiegeling van de verdeling naar leeftijd en geslacht van de gehele populatie, maar vaak verschillen de antwoorden van mannen en vrouwen en jongere en oudere inwoners wel van elkaar. Daarom is ervoor gekozen om na verwerking van de vragenlijsten van de burgerpeiling de verdeling van geslacht en leeftijd in de steekproef te vergelijken met en te wegen

---

7 Zie bijlage D voor de vragenlijsten.

naar de werkelijke verdeling in de populatie (Bron: CBS, via databank Waarstaatjegemeente.nl).

Door weging wordt oververtegenwoordiging van groepen in de respons verminderd en tellen de antwoorden van ondervertegenwoordigde groepen zwaarder mee. Voor de weging naar geslacht wordt in de gemeenten gekeken naar de verdeling van mannen en vrouwen van 18 jaar en ouder. Voor de weging naar leeftijd worden de volgende categorieën gebruikt: 18 tot en met 29 jaar; 30 tot en met 39 jaar; 40 tot en met 54 jaar en 55 jaar en ouder.

## 2.4 Samenstelling geconstrueerde rapportcijfers burgerrollen

Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* onderscheidt zes burgerrollen. Voor iedere burgerrol zijn een aantal prestaties vastgesteld. Deze prestaties bestaan uit een aantal indicatoren die gemeten worden op basis van vragen. Hoe een gemeente bijvoorbeeld presteert op het onderhoud van het openbaar groen in de wijk, beoordelen we aan de hand van de indicator 'Oordeel burger onderhoud groenvoorzieningen in de wijk'. In de vragenlijst meten we de score op deze indicator door te vragen of inwoners het eens of oneens zijn met de stelling 'In de buurt zijn perken, plantsoenen en parken goed onderhouden'. De scores van gemeenten op deze indicatoren komen uit de twee eerder genoemde bronnen: de burgerpeiling en het KTO.

### 5-puntsschalen en 10-puntsschalen

De scores van inwoners op de vragen uit de burgerpeiling zijn omgerekend naar rapportcijfers en vervolgens is hiervan een gemiddelde berekend. De vragen uit de burgerpeiling kennen in bijna alle gevallen een 5-puntsbeoordelingsschaal (tevredenheid, eens en oneens). Deze schaal wordt omgerekend naar een schaal van 2 tot 10:

- [zeer oneens] of [zeer ontevreden] geeft het rapportcijfer 2
- [oneens] of [ontevreden] geeft het rapportcijfer 4
- [neutraal] geeft het rapportcijfer 6
- [eens] of [tevreden] geeft het rapportcijfer 8
- [zeer eens] of [zeer tevreden] geeft het rapportcijfer 10

Deze omschaling geldt voor positief gestelde stellingen. Wanneer iemand het zeer oneens is met een negatief gestelde stelling resulteert dat uiteraard juist in een hoog rapportcijfer, in dit geval een 10.

#### **Wijziging:**

Voorheen werd bij de omschaling van een 5-puntsschaal naar een 10-puntsschaal een 5,5 als neutrale middencategorie gehanteerd. In de Werkgroep Doorontwikkeling van KING is besloten deze omschaling vanaf 2009 aan te passen. In plaats van een 5,5 is een 6 de neutrale middencategorie. Uit onderzoek is namelijk gebleken dat deze score beter de neutrale middencategorie van een 5-puntsschaal benadert dan een 5,5. Hierdoor is het niet gelijk mogelijk om de cijfers uit dit rapport te vergelijken met de resultaten uit eerdere deelnames. Om vergelijking tussen verschillende deelnames mogelijk te maken, is een omschaling van de oude cijfers naar het nieuwe format nodig. Indien u een vergelijking in de tijd wilt laten maken, kunt u hiervoor contact opnemen met het PON.

De omschaling van 5-puntsschalen naar een 10-puntsschaal is noodzakelijk omdat bij de constructie van de vragen voor de burgerpeiling bewust is aangesloten bij een lange traditie van gemeentelijk burgeronderzoek. De meeste vragen zijn overgenomen uit - of geconstrueerd aan de hand van - veel gebruikte vragenlijsten van bestaand gemeentelijk en landelijk onderzoek. Daarin wordt voor het vragen naar belevingen van burgers veelal gebruik gemaakt van 5-puntswaarde-ringsschalen. Deze schalen worden geacht betrouwbaarder te worden ingevuld door respondenten dan 10-puntswaarderingsschalen (rapportcijfers). Daar staat tegenover dat rapportcijfers voor burgers herkenbaarder zijn als maat. Vanwege de betrouwbaarheid en vergelijkbaarheid met ander onderzoek is daarom gebruik gemaakt van 5-puntsschalen, terwijl de presentatie plaats vindt in de vorm van een 10-puntsschaal.

De vragenlijst voor het KTO is gebaseerd op de Benchmarking Publiekszaken van TNS-NIPO/SGBO. De gegevens uit dit onderzoek zijn reeds door de respondenten gescoord als rapportcijfers. Door de samenstellers van deze benchmark is bewust gekozen voor het laten toekennen van rapportcijfers als alternatief voor de zogeheten 5-puntswaarderingsschalen. De vragenlijst voor het KTO van Waarstaatjegemeente.nl hanteert daarom ook 10-puntswaarderingsschalen in plaats van 5-puntswaarderingsschalen.

### Samengevat

Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* onderscheidt zes verschillende burgerrollen. Op één na, krijgt iedere burgerrol een totaal rapportcijfer<sup>8</sup>. Het totaalrapportcijfer per burgerrol is samengesteld op basis van deelvijfers van indicatoren. Aan deze burgerrollen zijn geen gewichten toegekend: de rol van burgers als onderdaan is daarmee bijvoorbeeld even zwaar gewogen als de rol van burger als kiezer.

De scores op deze indicatoren halen we uit twee bronnen: de burgerpeiling en het KTO. Ook aan de indicatoren zijn geen gewichten toegekend: elke vraag telt dus even zwaar mee. In de tabellen in hoofdstuk 4 zijn de kolommen met deze deelvijfers gemarkeerd met **[blauw]** en samengestelde rapportcijfers met **[groen]**. Omdat het berekenen van een gemiddelde over een samengesteld gemiddelde een groot nivellerend effect heeft, berekenen we geen gemiddeld totaalcijfer. De verschillen tussen gemeenten worden daarmee zo klein dat er weinig inhoudelijke informatie meer over blijft.

In de volgende paragrafen worden de zes burgerrollen nader beschreven.



### De burger als kiezer

De burger als kiezer is de burger die politiek wordt gerepresenteerd en die een bepaalde kwaliteit van politiek en bestuur mag verwachten.

De volgende *prestaties* zijn omschreven:

- De gemeente luistert goed naar haar inwoners.
- De gemeente maakt in het algemeen waar wat zij belooft en zich voorneemt.

---

<sup>8</sup> De rol van de burger als belastingbetaler is in ontwikkeling en op dit moment is de invulling nog niet zover dat hier een totaalrapportcijfer van berekend kan worden. Meer informatie hierover leest u op pagina 14 in dit rapport.



### De burger als klant

De burger als klant is de burger die recht heeft op een behoorlijke kwaliteit van dienstverlening. Gemiddeld verschijnt de burger één keer per jaar aan het loket, daarnaast gaat het tegenwoordig in toenemende mate ook om digitale loketservice. Hoe wordt de burger behandeld als hij aan het loket of op de gemeentelijke website verschijnt?

De volgende *prestaties* zijn omschreven:

- De openingstijden van de gemeente zijn voldoende.
- Bij het loket van de gemeente hoef je niet lang te wachten.
- De ambtenaren aan het loket van de gemeente zijn correct en vriendelijk.
- De ambtenaren aan het loket van de gemeente helpen je snel en vakkundig.
- Het gemeentehuis is goed verzorgd.
- De prijs voor de producten en diensten is redelijk.
- De informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk.



### De burger als onderdaan

De burger als onderdaan heeft recht op kwaliteit van orde en gezag. Een primaire basisbehoefte, namelijk zijn veiligheid is in het geding. Wat doet de gemeente daaraan? Wat gebeurt er bij calamiteiten? Hoe functioneren politie en brandweer? Om orde en gezag te kunnen waarborgen is regelgeving nodig. Niet te veel natuurlijk, maar wel zodanig dat mensen weten waar zij aan toe zijn. Een belangrijke functie van de overheid is het afgeven van vergunningen en andere beschikkingen in individuele gevallen op basis van de geldende regelgeving. Om geloofwaardig te zijn is voor de overheid een adequate handhaving van de regelgeving van het grootste belang.

De volgende *prestaties* zijn omschreven:

- De gemeente reageert adequaat op meldingen, klachten of bezwaren.
- Het is in de gemeente voldoende veilig op straat.
- De gemeente pakt de sociale veiligheid goed aan.
- De in de gemeente geldende verordeningen en andere regels zijn nodig, helder en niet in strijd met elkaar.
- De gemeente controleert en handhaaft regels voldoende.

#### **Wijziging:**

In de Werkgroep Doorontwikkeling van KING is gekozen om een aantal indicatoren aan deze rol toe te voegen over veiligheidsgevoelens van de burger. Omdat het niet eenvoudig en daardoor misschien ook niet gewenst is om de scores op deze indicatoren te normeren, worden deze dan ook niet omgerekend naar rapportcijfers. De scores worden wel gepresenteerd bij de betreffende burgerrol en moeten worden gezien als aanvullende informatie op deze rol.



### De burger als partner

De burger als partner heeft recht op kwaliteit van beleid en wil serieus genomen worden in het kader van de beleidsontwikkeling van de gemeente. Daarbij kunnen we in het bijzonder denken aan een aantal wijkoverstijgende beleidsvelden, zoals ruimtelijke ontwikkeling, economie en bedrijven, sociale en maatschappelijke voorzieningen, onderwijs. Ontwikkelt de gemeente haar beleid interactief, samen met inwoners, instellingen en bedrijven?

De volgende *prestaties* zijn omschreven:

- De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de totstandkoming van beleid.
- De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de uitvoering van beleid.

#### Wijziging:

In de Werkgroep Doorontwikkeling van KING is in 2008 besloten om de rol van de burger als partner anders in te vullen dan voorgaande jaren. De indicator 'percentage actueel bestemmingsplan' wordt niet meer gemeten, en de overige twee indicatoren die bij de oude invulling van deze rol hoorden, zijn opgenomen bij de rol van de burger als wijkbewoner (vraag naar onderwijs in het algemeen en basisonderwijs).

De nieuwe invulling die tot stand is gekomen in de Werkgroep Doorontwikkeling, is in de onderzoeksrunde van najaar 2008 door ons als pilot opgenomen. De pilot is succesvol gebleken en de nieuwe invulling is vanaf 2009 dan ook officieel van kracht.

**NB: gemeenten die reeds eerder deelnamen aan [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) *Burgerrollen* kunnen door de veranderingen binnen deze rol hun totaal gemiddelde van deze burgerrol van vóór 2008 niet vergelijken met de resultaten uit dit rapport. Op indicatorniveau (tevredenheid met onderwijs in het algemeen en basisonderwijs) is dit nog wel mogelijk.**



### De burger als wijkbewoner

De burger als wijkbewoner heeft recht op kwaliteit van zijn leefomgeving. Deze dient prettig en schoon te zijn, met allerlei voorzieningen binnen bereik. Dan denken we in het bijzonder aan lokale voorzieningen, milieu en groen, gebouwen, verkeer en vervoer. Wijst de gemeente haar burgers op hun verantwoordelijkheid? Durft de gemeente verantwoordelijkheden op deze gebieden over te hevelen als burgers daar om vragen?

De volgende *prestaties* zijn omschreven:

- Er zijn voldoende voorzieningen in de directe woonomgeving, wijk.
- Er zijn voldoende voorzieningen in de gemeente.
- Het openbaar groen in de wijk is goed onderhouden.
- De wijk ziet er in het algemeen schoon en opgeruimd uit.
- De vuilophaal in de gemeente is goed verzorgd.
- De gemeente is goed bereikbaar met de auto en met het openbaar vervoer.
- De wegen en fietspaden binnen de gemeente zijn goed onderhouden.
- De verkeersveiligheid in de gemeente is goed.

**Wijziging:**

In de Werkgroep Doorontwikkeling van KING is in 2008 besloten om een tweetal indicatoren die behoren bij de oude invulling van rol van de burger als partner op te nemen bij de rol van de burger als wijkbewoner (vraag naar onderwijs in het algemeen en basisonderwijs).



**De burger als belastingbetaler**

**Wijziging:**

In 2009 gaf KING de rol van de burger als belastingbetaler een nieuwe invulling. De oude invulling was gebaseerd op cijfers die niet voor iedereen toegankelijk waren en één van de criteria van KING is dat iedere gemeente het onderzoek zelf moet kunnen uitvoeren. Daarnaast is de nieuwe insteek van KING, het opnemen van enkel subjectieve oordelen van burgers in de burgerrollen, tegenstrijdig met de oude invulling van deze rol, waarin een aantal feitelijke gegevens worden omgerekend naar rapportcijfers. Tot op heden is het KING echter nog niet gelukt een nieuwe invulling aan deze rol te geven die aan de twee genoemde eisen voldoet, en staan activiteiten rond de ontwikkeling stil.

Het PON, Deloitte en BMC bleven echter tot voor kort in hun uitvoering de oude rol van belastingbetaler voor gemeenten berekenen. Zo konden gemeenten die al eerder hebben deelgenomen aan deze uitvoering hun rapportcijfers vergelijken met voorgaande jaren. Daarnaast leverde het voor nieuwe deelnemers aanvullende informatie op over hun prestaties op dit gebied. Tijdens traject Najaar 2009 is besloten om ook voor de feitelijke indicatoren uit deze oude invulling van de rol (weerstandvermogen versus omzet en rekeningresultaat versus algemene middelen) *géén* rapportcijfers meer te berekenen. Hoewel de rapportcijfers veel interessante financiële informatie opleverden, riepen ze daarnaast ook veel vragen op, die voor veel deelnemers moeilijk aan de burgers zijn uit te leggen. Om deze reden is, in overleg met deelnemers, besloten om de informatie voortaan alleen feitelijk, en dus niet in de vorm van een rapportcijfer, te presenteren.

**Nieuwe invulling PON en Deloitte**

Omdat de rol van de burger als belastingbetaler in theorie een belangrijk onderdeel is van de burger in zijn totaliteit, hebben PON en Deloitte op eigen initiatief geprobeerd de rol nieuw leven in te blazen door een nieuwe invulling te ontwikkelen. In het voorjaar van 2010 is met succes een eerste pilot gehouden onder de deelnemers en met ingang van het huidige traject is de nieuwe invulling volledig van kracht. Meer informatie over de inhoud van de nieuwe invulling vindt u in paragraaf 4.9.

### De burger als belastingbetaler (KING)

De burger als belastingbetaler heeft recht op verantwoordelijke besteding van de middelen. Dat wil zeggen: de overheid moet efficiënt en effectief werken en bijvoorbeeld niet meer mensen in dienst hebben dan nodig is. Overheidsorganisaties moeten financieel en anderszins op orde zijn, overheidsfunctionarissen moeten doen waarvoor ze er zijn. In het kader van de gemeentemonitor denken we dan aan de prestatievelden lokale lasten, financiën, management en personeel.

De volgende *prestaties* zijn omschreven:

- De woonlasten in de gemeente zijn in verhouding met de kwaliteit van het wonen in de gemeente.
- De gemeente heeft de zaken financieel goed op orde.
- De interne gang van zaken bij de gemeente is in orde.
- De burger moet kunnen rekenen op een zorgvuldig optreden van de gemeente bij het vaststellen van en afhandelen van officiële reacties op de hoogte van de gemeentelijke belastingen.

Voor deze rol kan géén totaalrapportcijfer berekend worden.

## 2.5 De onderdelen van Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen*

Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* bestaat uit de volgende twee onderdelen:

- 1 **Burgerpeiling:** de mening van burgers over de gemeente  
Aan de orde komen onder andere vragen over de woonomgeving, de voorzieningen, de veiligheid, het gemeentebestuur, de gemeentelijke organisatie en gemeentelijke informatie.
- 2 **Klanttevredenheidsonderzoek (KTO):** de mening van burgers over de dienstverlening van de gemeente  
Aan de orde komen vragen over allerlei aspecten van het bezoek van burgers aan het gemeentehuis.

Bij sommige burgerrollen zijn indicatoren opgenomen die niet tot rapportcijfers worden om gerekend, maar die fungeren als aanvullende informatie. Deze gegevens, alsmede achtergrondinformatie van de deelnemende gemeenten, hebben wij of van de gemeenten zelf ontvangen, of opgezocht in bestaande databronnen zoals het CBS en [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

De wijze waarop het project is uitgevoerd, leest u in het volgende hoofdstuk.



## 3 Werkwijze

### 3.1 Deelnemende gemeenten

Voor u ligt de rapportage van de 14 gemeenten die in het voorjaar van 2011 hebben meegedaan aan onze uitvoering van [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) *Burgerrollen*. In de tabellen hebben we deze gemeenten naar gemeentegrootte geordend. We onderscheiden daarbij drie groepen: gemeenten met minder dan 25.000 inwoners, gemeenten met tussen de 25.000 en 50.000 inwoners en gemeenten met 50.000 inwoners of meer. Deze indeling is gemaakt aan de hand van de cijfers van 1 januari 2011 van het CBS. Het traject voorjaar 2011 is in de periode maart 2011 tot en met september 2011 uitgevoerd voor en door 14 Nederlandse gemeenten.

Overzicht deelnemende gemeenten voorjaar 2011

Gemeenten met minder dan 25.000 inwoners (8 gemeenten)	Gemeenten met 25.000 tot 50.000 inwoners (5 gemeenten)	Gemeenten met 50.000 inwoners of meer (1 gemeente)
Goedereede	Castricum	Oosterhout
Haaksbergen	Heemskerk	
Lingewaal	Veghel	
Littenseradiel	Vught	
Middelharnis	Wijchen	
Naarden		
Rijnwaarden		
Steenbergen		

### 3.2 Instructie aan gemeenten

Gemeenten hebben voor aanvang van het traject in de periode januari – maart 2011 van het PON een projectinstructie ontvangen en voorbeelden van uitnodigingsbrieven voor burgers om deel te nemen aan de burgerpeiling en het KTO. In deze instructie is omschreven welke werkzaamheden het project omvat en op welke wijze de werkzaamheden door gemeenten uitgevoerd moeten worden.

Gemeenten hebben de volgende taken voor hun rekening genomen:

- Het aanmaken van uitnodigingsbrieven op eigen briefpapier voor de burgerpeiling (1.200 stuks). Het aanmaken van de uitnodigingsbrief voor het KTO (400 stuks) op eigen briefpapier was optioneel.
- Het trekken van een steekproef van 1.200 inwoners van 18 jaar en ouder uit de GBA ten behoeve van de burgerpeiling.
- Het verzenden van 1.200 vragenlijsten ten behoeve van de burgerpeiling met een uitnodigingsbrief op eigen gemeentelijk briefpapier en indien nodig het verzenden van een herinnering.
- Het uitzetten van vragenlijsten bij loketdiensten van de gemeente ten behoeve van het KTO.
- Het verzamelen van de ingevulde vragenlijsten en deze retourneren aan het bedrijf dat de vragenlijsten scant.
- Het aanleveren van een beperkt aantal registratiegegevens en het aanleveren van financiële gegevens.

### 3.3 Vragen over de gemeente in het algemeen (burgerpeiling)

Om tot betrouwbare en geldige uitspraken te kunnen komen over wat een burger van zijn gemeente vindt, hebben gemeenten een aselechte steekproef van 1.200 burgers van 18 jaar en ouder uit hun GBA getrokken. We gingen uit van een respons van ongeveer een derde, wat neerkomt op circa 400 waarnemingen.

Om met 95% zekerheid vast te kunnen stellen dat een gevonden percentage binnen een foutenmarge van 5,1% blijft, zijn minimaal 375 waarnemingen per gemeente nodig. Dit betekent dat een in de totale steekproef gevonden percentage van 50% in werkelijkheid in de populatie tussen de 44,9% en 55,1% ligt. Als in de steekproef een lager of hoger percentage naar voren komt, bijvoorbeeld 10% van de ondervraagden heeft een bepaalde mening, dan liggen de foutenmarges lager.

Burgers hebben niet alleen de mogelijkheid gehad de schriftelijke, per post toegepaste vragenlijst in te vullen, ze konden de vragenlijst ook via internet invullen. Voor iedere gemeente is een online vragenlijst op maat gemaakt met hun logo daarin verwerkt. Gegevens om in te loggen stonden vermeld in de begeleidende brief.

### 3.4 Vragen over de dienstverlening van de gemeente (KTO)

Gemeenten hebben van het PON ieder 300 vragenlijsten ontvangen met de bedoeling deze met een begeleidende brief gedurende een periode van vijf weken af te nemen onder bezoekers van de gemeentelijke loketten. We verwachtten hierbij een respons van 100 vragenlijsten per gemeente, met een minimum van 75.

#### **Wijziging:**

Tot voor kort gold er niet alleen een verwachting, maar ook een minimum van 100 respondenten voor het KTO. Vrijwel ieder traject bleek echter dat veel kleine gemeenten niet aan dit criterium konden voldoen. Om deze reden is in de Werkgroep Doorontwikkeling besloten om de betrouwbaarheid van de resultaten nader te onderzoeken om vast te kunnen stellen of deze grens houdbaar is en of er een pragmatische aanpassing mogelijk is. Met andere woorden: of er wel echt minimaal 100 waarnemingen nodig zijn om voldoende betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

Op basis van dit betrouwbaarheidsonderzoek is de Werkgroep Doorontwikkeling overeengekomen dat bij een respons van 75 ook nog steeds voldoende betrouwbare uitspraken mogelijk zijn. Uiteraard geldt ook hier: hoe hoger de respons, des te hoger de betrouwbaarheid van de resultaten. Daarom is het aantal van 75 respondenten een harde ondergrens, maar wordt er wel nog altijd gestreefd naar een aantal van 100.

De resultaten van gemeenten die niet aan het criterium van minimaal 75 respondenten voldoen, worden niet in de database van [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) opgenomen. Voor de duidelijkheid: dit geldt uiteraard alleen voor de resultaten van de vragen die in het KTO gesteld worden. Het gevolg hiervan is dat deze gemeenten voor de rol van de burger als klant geen totaalrapportcijfer krijgen.

Ook dit traject is bij één gemeente (Littenseradiel) de harde ondergrens van minimaal 75 respondenten na vijf weken niet behaald. Omdat de resultaten van het KTO natuurlijk wel interessante informatie kunnen opleveren voor deze gemeente publiceren we de resultaten van deze gemeente wel in dit rapport. De rapportcijfers tellen echter niet mee in het gemiddelde rapportcijfer per gemeentegroep. Ook krijgt deze gemeente geen totaalcijfer voor de rol van de burger als klant. Omdat de resultaten van het KTO van deze gemeente indicatief zijn, hebben we deze in de tabellen rood gemaakt. Gemeente Oosterhout heeft dit jaar geen KTO uitgevoerd en krijgt daarom ook geen totaalrapportcijfer voor de rol van de burger als klant.

Gemeente Steenberghe heeft niet aan dit onderdeel van het onderzoek meegedaan omdat zij al aan de Benchmarking Publiekszaken deelnam (uitgevoerd door TNS-NIPO). Omdat de vragenlijst voor het KTO van [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) vrijwel identiek is aan de vragen gebruikt in het onderdeel 'klanttevredenheid aan de balie' van de Benchmarking Publiekszaken, kunnen we de resultaten van dat onderzoek voor deze gemeente meenemen in deze rapportage en is vergelijking met andere gemeenten op bijna alle indicatoren goed mogelijk.

## 4 Resultaten

### 4.1 Respons en betrouwbaarheid

#### Burgerpeiling

Om betrouwbare uitspraken op het niveau van een gemeente te kunnen doen, streven we naar een absolute respons van 400 waarnemingen, met een ondergrens van 375. Naast dit absolute criterium, streven we ook naar een minimaal responspercentage van 30%. Dit verkleint de kans dat bepaalde respondenten (met bepaalde karakteristieken) systematisch de vragenlijst niet invullen. Met andere woorden verkleinen we zo de kans op selectieve non-respons. Bij een minimaal aantal waarnemingen van 375 en een minimaal responspercentage van 30% is een bruto steekproef van ongeveer 1.200 aan te schrijven personen per gemeente nodig. In tabel 1 is de respons te zien per gemeente. Alle gemeenten hebben de ondergrens van 375 respondenten behaald.

Tabel 1: Respons burgerpeiling

Gemeente	Papieren vragenlijst		Internet vragenlijst		Totaal abs	Respons per gemeente* %
	%	abs	%	abs		
Gemeenten met < 25.000 inwoners						
Goedereede	83,9	339	16,1	65	404	34
Haaksbergen	65,5	312	34,5	164	476	40
Lingewaal	72,0	273	28,0	106	379	32
Littenseradiel	80,4	406	19,6	99	505	42
Middelharnis	72,5	392	27,5	149	541	45
Naarden	70,8	364	29,2	150	514	43
Rijnwaarden	75,3	344	24,7	113	457	38
Steenbergen	89,6	372	10,4	43	415	35
Gemeenten met 25.000 – 50.000 inwoners						
Castricum	67,2	375	32,8	183	558	47
Heemskerk	18,3	74	81,7	330	404**	18
Veghel	72,3	388	27,7	149	537	45
Vught	61,7	305	38,3	189	494	41
Wijchen	64,7	345	35,3	188	533	44
Gemeenten met ≥ 50.000 inwoners						
Oosterhout	61,7	607	38,3	377	984	nb

\* Op basis van 1.200 verstuurd vragenlijsten

\*\* Deze gemeente heeft in eerste instantie 1.200 burgers aangeschreven en toen de respons achterbleef nog eens een nieuwe groep van 1.050 personen.

#### Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

In tabel 2 vindt u de respons het KTO. Omdat niet voor iedere gemeente bekend is hoeveel vragenlijsten er in totaal verspreid zijn, is het totale responspercentage hier niet van toepassing en daarom ook niet opgenomen in de tabel.

Tabel 2: Respons klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Gemeente	Papieren vragenlijst		Internetvragenlijst via computer bij de balies		Enquêteur		Totaal
	%	abs	%	abs	%	abs	abs
<b>Gemeenten met &lt; 25.000 inwoners</b>							
Goedereede	100	80	0	0	0	0	80
Haaksbergen	100	104	0	0	0	0	104
Lingewaal	0	0	0	0	100	104	104
Littenseradiel	100	69	0	0	0	0	69
Middelharnis	100	85	0	0	0	0	85
Naarden	0	0	0	0	100	103	103
Rijnwaarden	74	86	26	30	0	0	116
Steenbergen	0	0	0	0	100	80	80
<b>Gemeenten met 25.000 – 50.000 inwoners</b>							
Castricum	100	104	0	0	0	0	104
Heemskerk	100	289	0	0	0	0	289
Veghel	0	0	0	0	100	98	98
Vught	100	134	0	0	0	0	134
Wijchen	100	86	0	0	0	0	86
<b>Gemeenten met ≥ 50.000 inwoners</b>							
Oosterhout*	-	-	-	-	-	-	-

\* Deze gemeente heeft niet deelgenomen aan het KTO.

### Interpretatie cijfers

Zoals u al eerder heeft kunnen lezen, hebben niet alle scores in het rapport dezelfde samenstelling; in het KTO hebben respondenten rechtstreeks rapportcijfers moeten geven aan gemeenten (via 10-puntsschalen), in de burgerpeiling zijn het, op een paar vragen na, voornamelijk waarderingen op 5-puntsschalen die worden omgerekend naar rapportcijfers. Omdat de meeste scores in Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* samengestelde rapportcijfers zijn, geven we onder iedere tabel de oorspronkelijke vraag uit de vragenlijsten weer. U kunt zo direct zien welke rapportcijfers geconstrueerd zijn, en welke rapportcijfers niet. We hopen zo voor u de interpretatie ervan te vergemakkelijken.

### Vergelijking met gemiddelde 2010

In de tabellen is steeds per groep gemeenten een vergelijking gemaakt met het gemiddelde van alle gemeenten die in 2010 meegedaan hebben aan Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen bij PON en Deloitte. Voor 2010 gaat het daarbij om de volgende gemeenten:

<i>Gemeenten tot 25.000 inwoners (24 referentiegemeenten)</i>	
<b>Voorjaar 2010</b>	<b>Najaar 2010</b>
Brielle	Enkhuizen
Dongeradeel	Goirle
Eersel	Maasdriel
Haren	Nederweert
Heerde	Noordwijkerhout
Hillegom	Olst-Wijhe
Hilvarenbeek	Rhenen
Nuenen c.a.	Schagen
Ouder-Amstel	Sint-Oedenrode
Waalre	Someren
Zundert	Veere
	Zederik
	Zoeterwoude

<b>Gemeenten met 25.000 - 50.000 inwoners (23 referentiegemeenten)</b>	
<b>Voorjaar 2010</b>	<b>Najaar 2010</b>
Bernheze	Bergen (NH.)
Bussum	Best
Krimpen aan den IJssel	Boxtel
Sint-Michiëlsgestel	Bronckhorst
Wijchen	Echt-Susteren
Zaltbommel	Ermelo
	Gilze en Rijen
	Heemstede
	Leudal
	Noordwijk
	Ooststellingwerf
	Overbetuwe
	Ridderkerk
	Rijswijk (ZH.)
	Soest
	Valkenswaard
	Waalwijk

<b>Gemeenten met 50.000 of meer inwoners (9 referentiegemeenten)</b>	
<b>Voorjaar 2010</b>	<b>Najaar 2010</b>
Assen	Emmen
Barneveld	Hoogeveen
Oosterhout	Lelystad
Schiedam	Roermond
	Roosendaal

## 4.2 Totaaloverzicht rapportcijfers

In tabel 3 treft u het totaaloverzicht van de rapportcijfers per burgerrol.

Tabel 3: Totaaloverzicht rapportcijfers per burgerrol

Gemeente	Kiezer	Klant	Onder- daan	Partner	Wijk bewoner
	[5]	[19]	[12]	[5]	[27]
Goedereede	6,3	7,8	6,5	6,2	7,0
Haaksbergen	6,0	7,7	6,3	5,9	7,1
Lingewaal	6,2	7,8	6,3	6,0	6,8
Littenseradiel*	6,2	-	6,5	6,1	7,0
Middelharnis	5,6	7,8	6,1	5,4	7,0
Naarden	6,1	7,5	6,5	5,9	7,1
Rijnwaarden	5,9	7,6	6,0	5,5	6,5
Steenbergen	5,3	7,7	5,9	5,3	6,6
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>5,9</i>	<i>7,6</i>	<i>6,2</i>	<i>5,7</i>	<i>6,9</i>
Castricum	5,6	7,7	6,3	5,6	7,1
Heemskerk	5,9	7,7	6,7	5,8	7,2
Veghel	5,7	7,5	6,2	5,4	6,8
Vught	6,1	7,8	6,5	5,9	7,1
Wijchen	6,0	7,8	6,4	5,8	7,1
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>5,9</i>	<i>7,6</i>	<i>6,3</i>	<i>5,8</i>	<i>6,9</i>
Oosterhout**	5,7	-	6,2	5,4	7,0
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>5,8</i>	<i>7,5</i>	<i>6,2</i>	<i>5,6</i>	<i>6,9</i>

\* Voor deze gemeenten is geen totaalrapportcijfer berekend voor de rol van de burger als klant, omdat zij onvoldoende respons hebben behaald bij het KTO.

\*\* Deze gemeente heeft geen KTO uitgevoerd.



### 4.3 Algemene referentiegegevens gemeenten

Algemeen		
1	Algemene referentiegegevens <i>(worden niet in rapportcijfers doorgerekend)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeentenaam, provincie</li> <li>Oppervlakte, bevolkingsdichtheid</li> <li>Aantal inwoners</li> <li>Groene en grijze druk, demografische druk</li> </ul>

Tabel 4: Algemene referentiegegevens (2010)

Gemeentenaam	Provincie*	Oppervlakte totaal [km <sup>2</sup> ]**	Bevolkingsdichtheid [pers/km <sup>2</sup> ]**
<b>Gemeenten met &lt; 25.000 inwoners</b>			
Goedereede	Zuid-Holland	153,85	161
Haaksbergen	Overijssel	105,48	234
Lingewaal	Gelderland	54,59	216
Littenseradiel	Friesland	132,57	84
Middelhamis	Zuid-Holland	86,79	295
Naarden	Noord-Holland	32,89	802
Rijnwaarden	Gelderland	48,14	278
Steenbergen	Noord-Brabant	158,79	158
<b>Gemeenten met 25.000 – 50.000 inwoners</b>			
Castricum	Noord-Holland	59,92	698
Heemskerk	Noord-Holland	31,73	1420
Veghel	Noord-Brabant	78,92	477
Vught	Noord-Brabant	34,46	758
Wijchen	Gelderland	69,58	603
<b>Gemeenten met ≥ 50.000 inwoners</b>			
Oosterhout	Noord-Brabant	73,09	757

\* Bron: CBS

Tabel 5: Algemene referentiegegevens (2010\*)

Gemeentenaam	Inwoners op 1 januari 2011	Groene druk <sup>9</sup>	Grijze druk <sup>10</sup>	Totale demogra- fische druk <sup>11</sup>
<b>Gemeenten met &lt; 25.000 inwoners</b>				
Goedereede	11.409	42,5	30,4	72,9
Haaksbergen	24.448	42,1	31,2	73,3
Lingewaal	10.878	43,0	23,9	67,0
Littenseradiel	10.998	46,8	23,1	69,9
Middelhamis	18.050	41,3	29,4	70,8
Naarden	17.185	51,5	37,1	88,6
Rijnwaarden	11.010	38,4	23,8	62,2
Steenbergen	23.273	37,1	27,8	64,9
<b>Gemeenten met 25.000 – 50.000 inwoners</b>				
Castricum	34.593	43,3	34,6	77,9
Heemskerk	39.206	40,8	30,6	71,3
Veghel	37.476	41,7	24,5	66,2
Vught	25.654	41,5	29,2	70,7
Wijchen	40.507	42,2	24	66,2
<b>Gemeenten met ≥ 50.000 inwoners</b>				
Oosterhout	54.072	38,9	27,6	66,5

\* Bron: CBS

9 Groene druk: de verhouding tussen het aantal personen van 0 tot 20 jaar ten opzichte van de personen in de zogenaamde 'productieve' leeftijdsgroep van 20 tot 65 jaar.

10 Grijze druk: de verhouding tussen het aantal personen van 65 jaar of ouder ten opzichte van de personen in de zogenaamde 'productieve' leeftijdsgroep van 20 tot 65 jaar.

11 Demografische druk: de verhouding tussen het aantal personen van 0 tot 20 jaar en van 65 jaar of ouder ten opzichte van de personen in de zogenaamde 'productieve' leeftijdsgroep van 20 tot 65 jaar. De demografische druk is de som van de groene druk en de grijze druk.

**In de tabellen van paragraaf 4.4 t/m 4.9 gebruikte kleuren:**



: Deelcijfers (van de burgerrollen)



: Totaalrapportcijfer burgerrol

# De burger als KIEZER



## 4.4 De burger als kiezer

Burger als kiezer		
	Indicator	Vertaling indicator in vragen
1	De gemeente luistert goed naar haar inwoners	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opkomstpercentage gemeenteraadsverkiezingen*</li> <li>Oordeel burger over invloed als kiezer</li> <li>Oordeel burger over vertegenwoordiging door gemeenteraad</li> </ul>
2	De gemeente maakt in het algemeen waar wat zij belooft en plant	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vertrouwen burgers in B&amp;W</li> <li>Oordeel burgers waarmaken beloften B&amp;W</li> <li>Mening burgers over goed gemeentebestuur</li> </ul>

\* De resultaten van gemeenten op deze vraag worden niet omgerekend naar een rapportcijfer. Ze zijn te vinden in [Bijlage 1: Overige vragen niet in rapportcijfers meegerekend].

### Wijziging:

In de Werkgroep Doorontwikkeling van KING is besloten om vanaf 2009 enkel nog burgeroordelen om te rekenen naar rapportcijfers. Feitelijke cijfers, zoals het opkomstpercentage gemeenteraadsverkiezingen, worden niet meer omgerekend. Hier is toe besloten om het onderzoek zuiver te houden: het normeren van feitelijke resultaten is namelijk altijd subjectief. De feitelijke indicatoren dienen nog wel als aanvullende informatie en zijn in dit rapport opgenomen in de bijlagen.

Tabel 6: 1 De gemeente luistert goed naar haar inwoners

Gemeente	Oordeel burger over invloed als kiezer*		Oordeel burger over vertegenwoordiging door gemeenteraad*	
	cijfer	N	cijfer	N
Goedereede	5,9	344	5,8	339
Haaksbergen	6,2	394	5,7	382
Lingewaal	6,0	305	5,7	290
Littenseradiel	6,2	428	5,8	401
Middelharnis	5,6	440	5,3	433
Naarden	5,8	434	5,8	433
Rijnwaarden	5,7	385	5,5	369
Steenbergen	5,2	349	5,0	354
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>5,7</i>		<i>5,6</i>	
Castricum	5,5	482	5,2	471
Heemskerk	5,8	323	5,6	318
Veghel	5,6	445	5,4	419
Vught	5,8	418	5,5	404
Wijchen	5,9	454	5,6	432
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>5,8</i>		<i>5,6</i>	
Oosterhout	5,5	861	5,3	824
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>5,6</i>		<i>5,4</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011).

11 Wat vindt u van het gemeentebestuur? Kunt u aangeven of u het eens of oneens bent met de hier genoemde stellingen? Deze stellingen gaan over uw waardering als kiezer van het gemeentebestuur. Hier maken we onderscheid tussen de gemeenteraad als de gekozen volksvertegenwoordiging en de burgemeester en wethouders als verantwoordelijke uitvoerders namens de gemeenteraad.	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a. Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 7: 2 De gemeente maakt in het algemeen waar wat zij belooft en plant\*

Gemeente	Vertrouwen burgers in B&W		Oordeel burgers waarmaken beloften B&W		Mening burgers over goed gemeentebestuur	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Goedereede	6,9	372	6,2	324	6,8	364
Haaksbergen	6,5	424	5,6	376	6,1	404
Lingewaal	6,7	318	6,1	267	6,6	298
Littenseradiel	6,6	443	6,0	392	6,4	425
Middelharnis	5,9	456	5,4	386	5,8	429
Naarden	6,6	455	5,8	364	6,5	423
Rijnwaarden	6,4	395	5,7	358	6,1	368
Steenbergen	5,4	368	5,2	339	5,4	339
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>6,3</i>		<i>5,6</i>		<i>6,1</i>	
Castricum	5,9	491	5,4	422	5,8	471
Heemskerk	6,1	338	5,7	271	6,3	317
Veghel	6,1	465	5,4	409	5,9	429
Vught	6,7	440	5,9	380	6,4	413
Wijchen	6,4	476	5,7	409	6,3	446
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>6,3</i>		<i>5,7</i>		<i>6,2</i>	
Oosterhout	6,0	877	5,5	770	6,1	831
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>6,2</i>		<i>5,6</i>		<i>6,2</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011).

11 Wat vindt u van het gemeentebestuur? Kunt u aangeven of u het eens of oneens bent met de hier genoemde stellingen? Deze stellingen gaan over uw waardering als kiezer van het gemeentebestuur. Hier maken we onderscheid tussen de gemeenteraad als de gekozen volksvertegenwoordiging en de burgemeester en wethouders als verantwoordelijke uitvoerders namens de gemeenteraad.	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
c. Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Burgemeester en wethouders maken hun beloften waar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De gemeente wordt goed bestuurd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 8: Totaalrapportcijfer burger als KIEZER

Gemeente	Kiezer
[AANTAL INDICATOREN]	[5]
Goedereede	6,3
Haaksbergen	6,0
Lingewaal	6,2
Littenseradiel	6,2
Middelharnis	5,6
Naarden	6,1
Rijnwaarden	5,9
Steenbergen	5,3
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>5,9</i>
Castricum	5,6
Heemskerk	5,9
Veghel	5,7
Vught	6,1
Wijchen	6,0
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>5,9</i>
Oosterhout	5,7
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>5,8</i>



# De burger als KLANT



## 4.5 De burger als klant

Burger als klant		
	Indicator	Vertaling indicator in vragen
1	De openingstijden van de gemeente zijn voldoende en duidelijk	<ul style="list-style-type: none"><li>Oordeel bezoeker openingstijden gemeentehuis</li><li>Aantal uren per week waarop centrale publieksbalie is geopend*</li></ul>
2	Bij het loket van de gemeente hoef je niet lang te wachten	<ul style="list-style-type: none"><li>Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket</li></ul>
3	De ambtenaren aan het loket van de gemeente zijn correct en vriendelijk	<ul style="list-style-type: none"><li>Oordeel bezoeker vriendelijkheid medewerker</li><li>Oordeel bezoeker verzorgdheid medewerker</li><li>Oordeel bezoeker inleving medewerker</li></ul>
4	De ambtenaren aan het loket van de gemeente helpen je snel en vakkundig	<ul style="list-style-type: none"><li>Oordeel bezoeker deskundigheid</li><li>Oordeel bezoeker doorlooptijd</li><li>Oordeel bezoeker duidelijkheid informatie</li></ul>
5	Het gemeentehuis is goed verzorgd	<ul style="list-style-type: none"><li>Oordeel bezoeker bereikbaarheid</li><li>Oordeel bezoeker parkeergelegenheid</li><li>Oordeel bezoeker overzichtelijkheid</li><li>Oordeel bezoeker bewegwijzering</li><li>Oordeel bezoeker wachtruimte</li><li>Oordeel bezoeker privacy</li></ul>
6	De prijs voor de producten en diensten is redelijk	<ul style="list-style-type: none"><li>Oordeel bezoeker over prijs dienstverlening</li></ul>
7	De informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk	<ul style="list-style-type: none"><li>Oordeel burgers over duidelijkheid informatie</li><li>Oordeel burgers over toegankelijkheid informatie</li><li>Oordeel burgers over gemeentelijke informatie via kranten</li><li>Oordeel burgers over informatie via website</li><li>Score op landelijke websiteranglijst*</li></ul>

\* De resultaten van gemeenten op deze vragen worden niet omgerekend naar een rapportcijfer. Ze zijn te vinden in [Bijlage A: Overige vragen niet in rapportcijfers meegerekend].

### Wijziging:

In de Werkgroep Doorontwikkeling van KING is besloten om vanaf 2009 enkel nog burgeroordelen om te rekenen naar rapportcijfers. Feitelijke cijfers, zoals het opkomstpercentage gemeenteraadsverkiezingen, worden niet meer omgerekend. Hier is toe besloten om het onderzoek zuiver te houden: het normeren van feitelijke resultaten is namelijk altijd subjectief. De feitelijke indicatoren dienen nog wel als aanvullende informatie en zijn in dit rapport opgenomen in de bijlagen.



Tabel 9: 1 De openingstijden van de gemeente zijn voldoende en duidelijk

Gemeente	Oordeel bezoeker openingstijden gemeentehuis*	
	cijfer	N
Goedereede	6,8	80
Haaksbergen	7,2	101
Lingewaal	6,8	104
Littenseradiel	6,8	68
Middelharnis	7,6	81
Naarden	6,6	97
Rijnwaarden	7,0	113
Steenbergen	7,3	nb
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>7,0</i>	
Castricum	7,5	94
Heemskerk	7,7	273
Veghel	7,2	89
Vught	6,1	122
Wijchen	7,4	84
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>7,1</i>	
Oosterhout	-	-
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>7,4</i>	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2011).  
 Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal.

2 Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis? Kunt u dat uitdrukken in een rapportcijfer, waarbij het cijfer '1' staat voor 'zeer slecht' en het cijfer '10' voor 'uitmuntend'. Als het aspect op uw bezoek niet van toepassing is, kunt u dat aangeven (NVT).

a. De openingstijden van het gemeentehuis

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 10: 2 Bij het loket van de gemeente hoeft u niet lang te wachten\*

Gemeente	Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket	
	cijfer	N
Goedereede	8,5	77
Haaksbergen	7,8	103
Lingewaal	8,7	104
Littenseradiel	8,1	68
Middelharnis	8,2	84
Naarden	8,1	103
Rijnwaarden	8,1	112
Steenbergen	8,4	nb
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>7,9</i>	
Castricum	8,0	90
Heemskerk	8,4	282
Veghel	7,4	93
Vught	7,8	121
Wijchen	8,1	82
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>8,0</i>	
Oosterhout	-	-
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>7,8</i>	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2011).  
 Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal.

2 Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis? Kunt u dat uitdrukken in een rapportcijfer, waarbij het cijfer '1' staat voor 'zeer slecht' en het cijfer '10' voor 'uitmuntend'. Als het aspect op uw bezoek niet van toepassing is, kunt u dat aangeven (NVT).

g. De wachttijd voordat u werd geholpen

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 11: 3 De ambtenaren aan het loket van de gemeente zijn correct en vriendelijk\*

Gemeente	Oordeel bezoeker vriendelijkheid medewerker		Oordeel bezoeker verzorgdheid medewerker		Oordeel bezoeker inleving medewerker	
	Cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Goedereede	8,7	79	8,6	78	8,4	69
Haaksbergen	8,6	103	8,5	99	8,1	87
Lingewaal	8,8	104	8,5	101	8,6	68
Littenseradiel	8,6	67	8,4	67	8,4	60
Middelharnis	8,5	85	8,5	84	8,3	76
Naarden	8,4	103	8,1	99	8,1	80
Rijnwaarden	8,6	116	8,4	114	8,1	90
Steenbergen	8,8	nb	8,5	nb	8,5	nb
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>8,5</i>		<i>8,3</i>		<i>8,2</i>	
Castricum	8,5	94	8,4	88	8,4	83
Heemskerk	8,6	285	8,4	286	8,3	227
Veghel	8,3	97	8,1	96	7,9	66
Vught	8,5	128	8,4	127	8,2	106
Wijchen	8,9	81	8,8	80	8,6	73
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>8,5</i>		<i>8,3</i>		<i>8,2</i>	
Oosterhout	-	-	-	-	-	-
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>8,3</i>		<i>8,2</i>		<i>8,0</i>	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2011).

2 Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis? Kunt u dat uitdrukken in een rapportcijfer, waarbij het cijfer '1' staat voor 'zeer slecht' en het cijfer '10' voor 'uitmuntend'. Als het aspect op uw bezoek niet van toepassing is, kunt u dat aangeven (NVT).											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
h. De vriendelijkheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. De uiterlijke verzorging van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 12: 4 De ambtenaren aan het loket van de gemeente helpen je snel en vakkundig\*

Gemeente	Oordeel bezoeker deskundigheid		Oordeel bezoeker doorlooptijd		Oordeel bezoeker duidelijkheid informatie	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Goedereede	8,4	78	8,4	72	8,6	75
Haaksbergen	8,5	100	8,2	86	8,3	97
Lingewaal	8,6	102	8,3	102	8,5	103
Littenseradiel	8,6	66	8,3	62	8,5	65
Middelharnis	8,6	83	8,2	79	8,3	82
Naarden	8,2	100	8,0	102	8,1	99
Rijnwaarden	8,5	114	8,3	104	8,3	109
Steenbergen	8,5	nb	8,6	nb	8,5	nb
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>8,3</i>		<i>8,1</i>		<i>8,2</i>	
Castricum	8,4	89	8,2	85	8,5	90
Heemskerk	8,5	268	8,1	257	8,4	273
Veghel	8,1	85	8,0	94	8,2	90
Vught	8,4	125	8,1	112	8,4	120
Wijchen	8,7	81	8,3	80	8,7	81
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>8,3</i>		<i>8,1</i>		<i>8,3</i>	
Oosterhout	-	-	-	-	-	-
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>8,1</i>		<i>8,0</i>		<i>8,1</i>	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2011). Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal.

2 Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis? Kunt u dat uitdrukken in een rapportcijfer, waarbij het cijfer '1' staat voor 'zeer slecht' en het cijfer '10' voor 'uitmuntend'. Als het aspect op uw bezoek niet van toepassing is, kunt u dat aangeven (NVT).											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
i. De deskundigheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om gevraagde te krijgen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 13: 5 Het gemeentehuis is goed verzorgd\*

Gemeente	Oordeel bezoeker gemeentehuis over:					
	Bereikbaarheid	Parkeergelegenheid	Overzichtelijkheid	Bewegwijzering	Wachtruimte	Privacy
Goedereede	8,3	7,6	7,8	7,8	8,0	7,3
Haaksbergen	8,0	7,2	7,8	7,7	7,6	7,2
Lingewaal	7,9	7,6	8,1	7,9	7,7	7,3
Littenseradiel	7,8	6,8	7,6	7,6	7,3	6,8
Middelhamnis	8,5	7,6	8,2	7,9	8,0	7,6
Naarden	7,5	6,6	7,4	7,4	7,5	7,1
Rijnwaarden	8,0	7,6	8,0	7,3	7,4	6,8
Steenbergen	7,9	8,6	8,1	7,5	8,0	7,7
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>7,8</i>	<i>7,2</i>	<i>7,7</i>	<i>7,4</i>	<i>7,6</i>	<i>7,2</i>
Castricum	7,4	7,9	7,8	7,8	7,8	7,6
Heemskerk	8,2	6,9	7,5	7,3	7,7	7,4
Veghel	8,1	7,2	7,9	7,7	8,0	7,5
Vught	8,2	8,0	8,3	7,8	8,1	8,1
Wijchen	8,1	7,2	7,5	7,6	7,4	7,4
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>7,7</i>	<i>7,3</i>	<i>7,7</i>	<i>7,5</i>	<i>7,8</i>	<i>7,4</i>
Oosterhout	-	-	-	-	-	-
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>7,6</i>	<i>6,7</i>	<i>7,6</i>	<i>7,5</i>	<i>7,6</i>	<i>7,4</i>

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2011).

2 Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis? Kunt u dat uitdrukken in een rapportcijfer, waarbij het cijfer '1' staat voor 'zeer slecht' en het cijfer '10' voor 'uitmuntend'. Als het aspect op uw bezoek niet van toepassing is, kunt u dat aangeven (NVT).											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
b. De bereikbaarheid van het gemeentehuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel fiets/auto)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis (eerste indruk)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. De wachtruimte in het gemeentehuis (bij de publieksbalie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. De privacy bij de balies in het gemeentehuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 14: 6 De prijs voor de producten en diensten is redelijk\*

Gemeente	Oordeel bezoeker over prijs dienstverlening	
	cijfer	N
Goedereede	5,9	74
Haaksbergen	5,8	90
Lingewaal	6,1	91
Littenseradiel	6,8	65
Middelhamnis	6,2	74
Naarden	5,8	82
Rijnwaarden	6,5	94
Steenbergen	6,5	nb
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>6,2</i>	
Castricum	5,9	81
Heemskerk	6,4	222
Veghel	5,5	85
Vught	6,2	109
Wijchen	6,8	59
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>6,0</i>	
Oosterhout	-	-
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>6,1</i>	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2011). Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal.

2 Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis? Kunt u dat uitdrukken in een rapportcijfer, waarbij het cijfer '1' staat voor 'zeer slecht' en het cijfer '10' voor 'uitmuntend'. Als het aspect op uw bezoek niet van toepassing is, kunt u dat aangeven (NVT).											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
o. De prijs die u voor de dienst/product/informatie heeft betaald	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 15: 7 De informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk\*

Gemeente	Oordeel burgers over:							
	Duidelijkheid informatie		Toegankelijkheid informatie		Gemeentelijke informatie via lokale kranten		Informatie via website	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Goedereede	7,2	386	7,2	375	7,3	383	7,3	291
Haaksbergen	7,2	446	7,3	431	7,6	453	7,4	329
Lingewaal	7,0	333	7,2	328	7,5	348	7,0	247
Littenseradiel	7,1	470	7,4	458	7,5	480	7,2	368
Middelharnis	6,9	477	6,9	461	7,2	485	6,9	372
Naarden	7,2	484	7,3	472	7,5	486	7,0	355
Rijnwaarden	6,7	417	6,9	417	7,3	424	6,9	344
Steenbergen	6,1	387	6,3	376	5,7	386	6,4	299
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>7,0</i>		<i>7,1</i>		<i>7,4</i>		<i>7,0</i>	
Castricum	6,8	509	7,0	496	7,3	522	6,8	382
Heemskerk	7,2	355	7,4	357	7,3	352	7,2	303
Veghel	6,8	491	7,0	475	7,2	474	7,0	384
Vught	7,2	464	7,4	451	7,4	459	7,2	326
Wijchen	7,0	494	7,2	493	7,4	491	6,9	376
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>7,1</i>		<i>7,2</i>		<i>7,4</i>		<i>7,0</i>	
Oosterhout	6,7	926	6,7	870	7,2	914	7,2	853
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>7,0</i>		<i>7,1</i>		<i>7,3</i>		<i>7,0</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011).

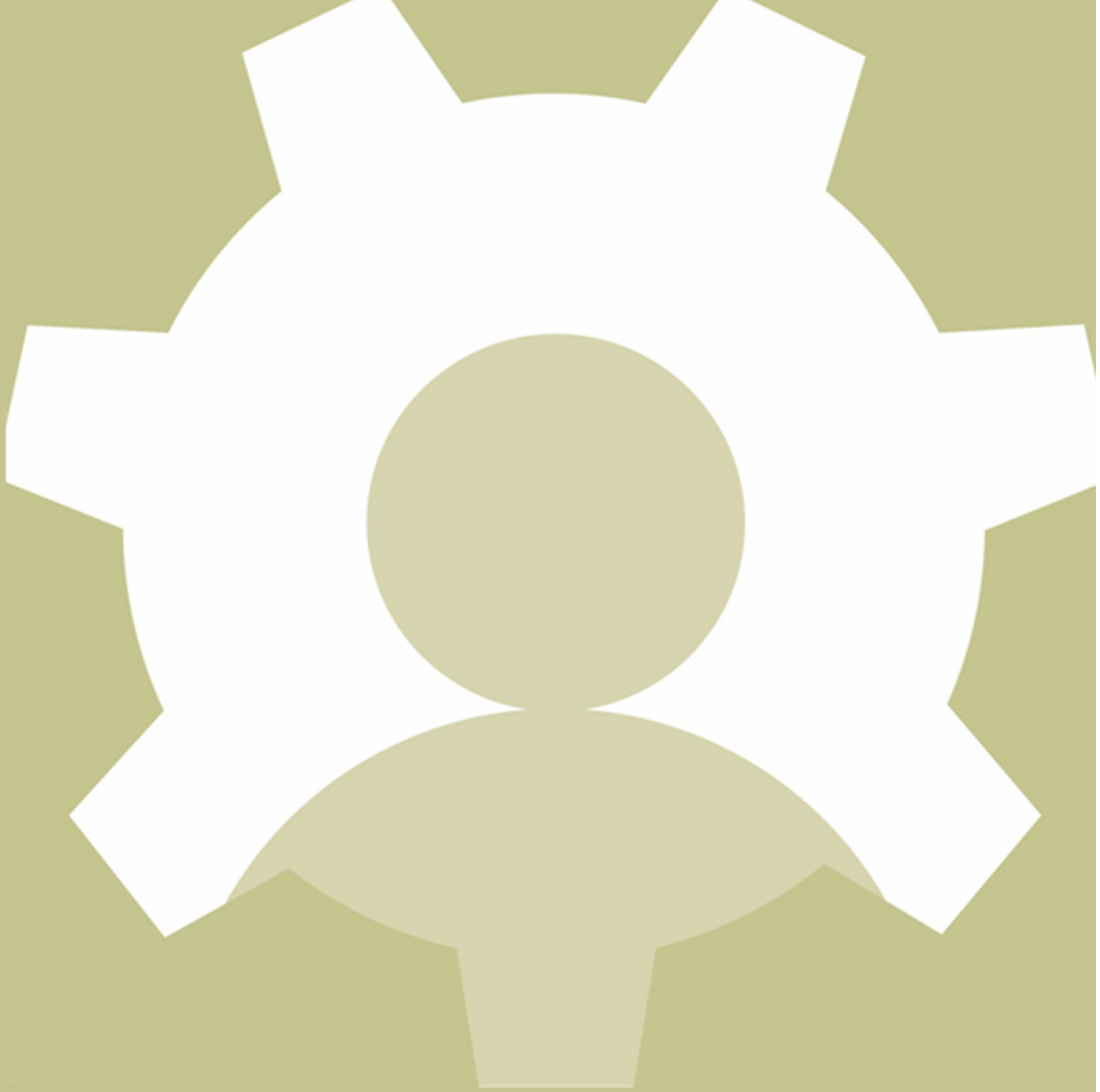
14 Wat vindt u van de gemeentelijke informatie? Kunt u aangeven of u het eens of oneens bent met de hier genoemde stellingen?	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a. De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De gemeentelijke informatie via de lokale kranten is goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De informatie op de gemeentelijke website is goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 16: Totaalrapportcijfer burgerrol KLANT

Gemeente	Klant
[AANTAL INDICATOREN]	[19]
Goedereede	7,8
Haaksbergen	7,7
Lingewaal	7,8
Littenseradiel*	-
Middelharnis	7,8
Naarden	7,5
Rijnwaarden	7,6
Steenbergen	7,7
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>7,6</i>
Castricum	7,7
Heemskerk	7,7
Veghel	7,5
Vught	7,8
Wijchen	7,8
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>7,6</i>
Oosterhout**	-
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>7,5</i>

\* Voor deze gemeente is geen totaalrapportcijfer berekend voor deze rol, omdat zij onvoldoende respons hebben behaald bij het KTO.

\*\* Voor deze gemeente is geen totaalrapportcijfer berekend omdat zij geen KTO hebben uitgevoerd



# De burger als **ONDERDAAN**

## 4.6 De burger als onderdaan

Burger als onderdaan		
	Indicator	Vertaling indicator in vragen
1	De gemeente reageert adequaat op meldingen, klachten of bezwaren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verhouding gegronde en ongegronde bezwaar- en beroepschriften bouwvergunningen*</li> </ul>
2	Het is in de gemeente voldoende veilig op straat	<ul style="list-style-type: none"> <li>% inwoners dat zich vaak onveilig voelt in de eigen buurt*</li> <li>% inwoners dat vaak onveilige plaatsen mijdt in de buurt*</li> <li>% inwoners dat vaak 's avonds of 's nachts de deur niet open doet*</li> <li>% inwoners dat kind(eren) niet toestaat om ergens in de buurt naar toe te gaan*</li> <li>% inwoners dat zich 's avonds in de buurt onveilig voelt*</li> <li>% inwoners dat zich 's avonds alleen thuis niet veilig voelt*</li> <li>Oordeel inwoners over veiligheid in de buurt</li> </ul>
3	De gemeente pakt de sociale veiligheid goed aan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oordeel aandacht gemeente voor verbeteren leefbaarheid en veiligheid</li> <li>Oordeel informatie over aanpak leefbaarheid en veiligheid</li> <li>Oordeel betrekken burger bij aanpak sociale veiligheid</li> <li>Oordeel bereikbaarheid voor meldingen en klachten over onveiligheid en overlast</li> <li>Oordeel reactie gemeente op meldingen en klachten</li> <li>Oordeel gemeente doet wat ze zegt bij verbetering leefbaarheid en veiligheid</li> <li>Oordeel inwoners over leefbaarheid in de buurt</li> </ul>
4	De in de gemeente geldende verordeningen en andere regels zijn nodig, helder en niet in strijd met elkaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oordeel burger duidelijkheid regels</li> <li>Oordeel burger ontbreken regels</li> <li>Oordeel burger tegenstrijdigheid regels</li> </ul>
5	De gemeente controleert en handhaaft regels voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oordeel burger handhaving regels</li> </ul>

\* De resultaten van gemeenten op deze vragen worden niet omgerekend naar een rapportcijfer. Ze zijn te vinden in [Bijlage A: Overige vragen niet in rapportcijfers meegerekend].

### Wijziging:

In de Werkgroep Doorontwikkeling van KING is besloten om vanaf 2009 enkel nog burgeroordelen om te rekenen naar rapportcijfers. Feitelijke cijfers, zoals het opkomstpercentage gemeenteraadsverkiezingen, worden niet meer omgerekend. Hier is toe besloten om het onderzoek zuiver te houden: het normeren van feitelijke resultaten is namelijk altijd subjectief. De feitelijke indicatoren dienen nog wel als aanvullende informatie en zijn in dit rapport opgenomen in de bijlagen.

Tabel 17: 2 Het is in de gemeente voldoende veilig op straat\*

Gemeente	Oordeel inwoners over veiligheid in de buurt	
	cijfer	N
Goedereede	7,0	392
Haaksbergen	7,0	466
Lingewaal	7,1	372
Littenseradiel	7,3	491
Middelharnis	7,0	522
Naarden	7,1	499
Rijnwaarden	7,0	446
Steenbergen	6,8	405
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>7,0</i>	
Castricum	7,2	543
Heemskerk	7,0	395
Veghel	6,9	517
Vught	6,9	479
Wijchen	6,9	512
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>6,9</i>	
Oosterhout	7,0	937
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>6,7</i>	

4 Er is u een aantal vragen gesteld over de buurt waarin u woont. Kunt u door middel van een rapportcijfer een beoordeling geven? Welk cijfer van 1 tot en met 10 zou u geven voor:

c. De veiligheid in uw buurt

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011). Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal.

Tabel 18: 3 De gemeente pakt de sociale veiligheid goed aan (deel I)\*

Gemeente	Oordeel burger over:							
	Aandacht gemeente voor verbeteren leefbaarheid en veiligheid		Informatie vanuit gemeente over aanpak leefbaarheid en veiligheid		Betrekken van buurt door gemeente bij aanpak sociale veiligheid buurt		Bereikbaarheid gemeente voor meldingen en klachten over onveiligheid en overlast	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Goedereede	6,7	350	6,4	350	6,2	349	6,7	315
Haaksbergen	6,5	392	6,0	387	6,0	369	6,5	350
Lingewaal	6,4	303	5,9	306	5,5	296	6,8	284
Littenseradiel	6,6	403	6,1	402	6,1	399	7,0	395
Middelharnis	6,1	438	5,9	439	5,5	429	6,2	368
Naarden	6,7	424	6,4	423	6,2	412	6,6	356
Rijnwaarden	6,1	358	5,5	371	5,3	361	6,5	365
Steenbergen	6,1	336	5,3	344	5,1	333	6,1	308
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>6,4</i>		<i>5,8</i>		<i>5,6</i>		<i>6,5</i>	
Castricum	6,4	426	5,9	439	5,6	426	6,5	386
Heemskerk	6,9	340	6,8	347	7,0	349	7,0	291
Veghel	6,3	428	5,6	423	5,5	408	6,6	400
Vught	6,8	414	6,6	425	6,4	406	6,7	356
Wijchen	6,5	438	6,2	440	6,1	430	6,8	383
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>6,4</i>		<i>5,9</i>		<i>5,8</i>		<i>6,6</i>	
Oosterhout	6,2	840	5,9	826	5,8	799	6,5	732
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>6,4</i>		<i>6,0</i>		<i>5,9</i>		<i>6,4</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011).

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
10 Kunt u voor de volgende uitspraken over het functioneren van uw gemeente waar het gaat om de aanpak van leefbaarheid en veiligheid aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent? Als u het niet weet of geen mening hebt, kunt u dat natuurlijk ook aangeven.						
a. De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De gemeente informeert de buurt over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De gemeente betreft de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 19: 3 De gemeente pakt de sociale veiligheid goed aan (deel II)\*

Gemeente	Oordeel burger over:					
	Reactie gemeente op meldingen en klachten over onveiligheid en overlast		De gemeente doet wat ze zegt bij verbetering van leefbaarheid en veiligheid		Leefbaarheid in de buurt	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Goedereede	6,2	293	6,1	293	7,7	398
Haaksbergen	6,2	304	5,9	300	7,6	469
Lingewaal	6,2	241	5,8	233	7,6	376
Littenseradiel	6,4	341	6,0	343	7,6	493
Middelharnis	5,7	333	5,5	335	7,5	525
Naarden	6,0	326	6,0	319	7,8	507
Rijnwaarden	5,8	322	5,4	311	7,2	448
Steenbergen	5,5	284	5,3	280	7,3	408
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>6,0</i>		<i>5,7</i>		<i>7,5</i>	
Castricum	6,1	340	6,0	323	7,7	553
Heemskerk	6,5	264	6,4	269	7,5	399
Veghel	6,2	361	5,5	356	7,4	526
Vught	6,3	328	6,0	332	7,6	485
Wijchen	6,4	355	6,0	339	7,4	516
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>6,1</i>		<i>5,8</i>		<i>7,4</i>	
Oosterhout	6,0	658	5,7	661	7,4	973
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>5,9</i>		<i>5,7</i>		<i>7,2</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011).

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
10 Kunt u voor de volgende uitspraken over het functioneren van uw gemeente waar het gaat om de aanpak van leefbaarheid en veiligheid aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent? Als u het niet weet of geen mening hebt, kunt u dat natuurlijk ook aangeven.						
e. De gemeente reageert op meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. De gemeente doet wat ze zegt bij het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet / Geen mening
4 Er is u een aantal vragen gesteld over de buurt waarin u woont. Kunt u voor een aantal zaken door middel van een rapportcijfer een beoordeling geven? Welk cijfer van 1 tot en met 10 zou u geven voor:											
b. De leefbaarheid in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 20: 4 De in de gemeente geldende verordeningen en andere regels zijn nodig, helder en niet in strijd met elkaar\*  
 5 De gemeente controleert en handhaaft regels voldoende\*

Gemeente	Oordeel burger duidelijkheid regels		Oordeel burger ontbreken regels**		Oordeel burger tegenstrijdige regels**		Oordeel burger handhaving regels	
	cijfer	N	cijfer	cijfer	cijfer	N	cijfer	N
Goedereede	6,9	325	5,7	245	5,9	249	6,3	307
Haaksbergen	6,8	388	5,6	292	5,8	285	6,2	363
Lingewaal	6,6	268	5,6	217	6,2	195	5,7	257
Littenseradiel	6,7	404	5,8	301	5,9	294	6,1	379
Middelharnis	6,8	425	5,7	314	5,8	324	6,0	403
Naarden	6,8	406	5,8	286	5,9	281	6,1	380
Rijnwaarden	6,5	371	5,5	313	5,8	301	5,6	361
Steenbergen	6,5	344	5,7	268	5,8	251	5,6	328
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>6,6</i>		<i>5,6</i>		<i>5,8</i>		<i>5,8</i>	
Castricum	6,5	433	5,7	321	6,0	307	5,8	407
Heemskerk	7,0	308	5,7	231	6,0	229	6,2	303
Veghel	6,6	426	5,7	305	5,7	303	5,9	396
Vught	6,6	369	5,6	279	6,0	264	5,9	344
Wijchen	6,7	433	5,8	317	5,8	314	5,9	408
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>6,7</i>		<i>5,6</i>		<i>5,8</i>		<i>6,0</i>	
Oosterhout	6,7	834	5,5	665	5,8	634	6,0	802
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>6,6</i>		<i>5,6</i>		<i>5,8</i>		<i>5,9</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011).  
 \*\* Hoe hoger het cijfer, hoe minder mensen het eens zijn met de stelling [Op een aantal terreinen ontbreken gemeentelijke regels] of de stelling [Een burger in onze gemeente heeft te maken met tegenstrijdige regels].

13 Wat vindt u van de gemeentelijke regels? Kunt u aangeven of u het eens of oneens bent met de hier genoemde stellingen? De gemeente heeft plaatselijke regels, verordeningen. Wat vindt u van deze regels en worden de regels die de gemeente maakt ook door de gemeente gecontroleerd?	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a. De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De gemeente controleert en handhaaft deze regels goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Op een aantal terreinen ontbreken gemeentelijke regels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Een burger in onze gemeente heeft te maken met tegenstrijdige gemeentelijke regels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 21: Totaalrapportcijfer burger als ONDERDAAN

Gemeente	Onderdaan
[AANTAL INDICATOREN]	[12]
Goedereede	6,5
Haaksbergen	6,3
Lingewaal	6,3
Littenseradiel	6,5
Middelharnis	6,1
Naarden	6,5
Rijnwaarden	6,0
Steenbergen	5,9
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>6,2</i>
Castricum	6,3
Heemskerk	6,7
Veghel	6,2
Vught	6,5
Wijchen	6,4
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>6,3</i>
Oosterhout	6,2
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>6,2</i>



# De burger als PARTNER



## 4.7 De burger als partner

Burger als partner		
	Prestatie	Indicator
1	De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de totstandkoming van beleid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oordeel betrekken burger bij totstandkoming plannen</li> <li>Oordeel interesse gemeente in mening burgers</li> <li>Oordeel voldoende inspraakmogelijkheden plannen</li> </ul>
2	De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de uitvoering van beleid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oordeel betrekken burger bij uitvoering plannen</li> <li>Oordeel burgers hebben voldoende invloed op wat gemeente doet</li> </ul>

**Wijziging:** In de Werkgroep Doorontwikkeling van de VNG is in 2008 besloten om de rol van de burger als partner anders in te vullen dan voorgaande jaren. De indicator 'percentage actueel bestemmingsplan' is niet uitgevraagd, de overige twee indicatoren die behoren bij de oude invulling van deze rol zijn opgenomen bij de rol van de Burger als Wijkbewoner (vraag naar onderwijs in het algemeen en basisonderwijs). De nieuwe invulling die tot stand is gekomen in de Werkgroep Doorontwikkeling, is in de onderzoeksronde van najaar 2008 als pilot opgenomen. De pilot is succesvol gebleken en de nieuwe invulling is vanaf 2009 dan ook officieel van kracht.

NB Gemeenten die reeds eerder deelnamen aan Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* kunnen door de veranderingen binnen deze rol hun oude resultaten niet vergelijken met de resultaten uit dit rapport.

Tabel 22: 1 De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de totstandkoming van beleid\*

Gemeente	Burgers worden voldoende betrokken bij totstandkoming van gemeentelijke plannen		De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers		Burgers hebben voldoende inspraakmogelijkheden op gemeentelijke plannen	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Goedereede	6,2	351	6,7	366	6,3	339
Haaksbergen	5,8	376	6,4	405	6,1	373
Lingewaal	5,9	290	6,6	309	6,1	286
Littenseradiel	6,1	412	6,6	440	6,3	412
Middelhamis	5,4	428	5,8	435	5,7	412
Naarden	5,9	418	6,3	437	6,2	413
Rijnwaarden	5,4	361	5,9	376	5,8	355
Steenbergen	5,3	336	5,6	342	5,5	325
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>5,7</i>		<i>6,1</i>		<i>5,9</i>	
Castricum	5,5	443	6,0	464	5,9	433
Heemskerk	5,7	291	6,5	329	6,1	298
Veghel	5,3	413	5,8	435	5,5	391
Vught	5,8	379	6,5	408	6,0	379
Wijchen	5,8	416	6,2	430	5,9	409
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>5,8</i>		<i>6,2</i>		<i>6,0</i>	
Oosterhout	5,4	840	5,9	872	5,5	801
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>5,5</i>		<i>6,0</i>		<i>5,8</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011).

15 De gemeente kan burgers op verschillende manieren betrekken bij beslissingen die de gemeente maakt. Kunt u aangeven of u het eens of oneens bent met de hier genoemde stellingen?	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a. Burgers worden voldoende betrokken bij totstandkoming van gemeentelijke plannen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 23: 2 De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de uitvoering van beleid\*

Gemeente	Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen		Burgers hebben voldoende invloed op wat gemeente doet	
	cijfer	N	cijfer	N
Goedereede	6,1	346	5,7	345
Haaksbergen	5,7	363	5,4	373
Lingewaal	5,7	276	5,4	286
Littenseradiel	5,9	396	5,6	417
Middelharnis	5,2	416	5,0	421
Naarden	5,7	408	5,4	413
Rijnwaarden	5,3	365	5,1	361
Steenbergen	5,1	336	4,8	343
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>5,6</i>		<i>5,2</i>	
Castricum	5,4	441	5,1	432
Heemskerk	5,5	290	5,4	296
Veghel	5,2	403	4,9	424
Vught	5,6	372	5,4	382
Wijchen	5,7	413	5,3	412
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>5,6</i>		<i>5,2</i>	
Oosterhout	5,3	840	5,0	848
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>5,5</i>		<i>5,1</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011).

15 De gemeente kan burgers op verschillende manieren betrekken bij beslissingen die de gemeente maakt. Kunt u aangeven of u het eens of oneens bent met de hier genoemde stellingen?	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
b. Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Burgers hebben voldoende invloed op datgene wat de gemeente doet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 24: Totaalrapportcijfer burger als PARTNER

Gemeente	Partner
[AANTAL INDICATOREN]	[5]
Goedereede	6,2
Haaksbergen	5,9
Lingewaal	6,0
Littenseradiel	6,1
Middelharnis	5,4
Naarden	5,9
Rijnwaarden	5,5
Steenbergen	5,3
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>5,7</i>
Castricum	5,6
Heemskerk	5,8
Veghel	5,4
Vught	5,9
Wijchen	5,8
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>5,8</i>
Oosterhout	5,4
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>5,6</i>



# De burger als WIJKBEWONER



## 4.8 De burger als wijkbewoner

Burger als wijkbewoner		
	Indicator	Indicator
1	Er zijn voldoende voorzieningen in de directe woonomgeving, wijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oordeel burger directe woonomgeving</li> <li>• Oordeel burger leefbaarheid buurt</li> <li>• Oordeel burger winkels in buurt</li> <li>• Oordeel burger speelmogelijkheden</li> <li>• Oordeel burger straatverlichting</li> <li>• Oordeel burger basisonderwijs</li> <li>• Oordeel burger wegen, paden en pleintjes</li> <li>• Oordeel burger voorzieningen voor jongeren</li> </ul>
2	Er zijn voldoende voorzieningen in de gemeente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oordeel burger winkels in de gemeente</li> <li>• Oordeel burger uitgaansmogelijkheden, horeca</li> <li>• Oordeel burger cultuur</li> <li>• Oordeel burger verenigingen en clubs</li> <li>• Oordeel burger sportvoorzieningen</li> <li>• Oordeel burger onderwijs</li> <li>• Oordeel burger gezondheidszorgvoorzieningen</li> <li>• Oordeel burger welzijnsvoorzieningen (buurthuis, jongerencentrum)</li> </ul>
3	Het openbaar groen in de wijk is goed onderhouden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oordeel burger onderhoud groenvoorzieningen in de buurt</li> </ul>
4	De wijk ziet er in het algemeen schoon en opgeruimd uit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oordeel burger schoonhouden van de buurt</li> </ul>
5	De vuilophaal in de gemeente is goed verzorgd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oordeel burger over afvalinzameling</li> </ul>
6	De gemeente is goed bereikbaar met de auto en met het openbaar vervoer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oordeel burger over bereikbaarheid buurt met auto</li> <li>• Oordeel burger over parkeermogelijkheden in buurt</li> <li>• Oordeel burger over openbaar vervoer in wijk</li> <li>• Oordeel burger over parkeermogelijkheden in gemeente</li> <li>• Oordeel burger over openbaar vervoer in gemeente</li> </ul>
7	De wegen en fietspaden binnen de gemeente zijn goed onderhouden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oordeel burger over onderhoud wegen en fietspaden</li> </ul>
8	De verkeersveiligheid in de gemeente is goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oordeel burger over verkeersveiligheid gemeente</li> <li>• Oordeel burger over verkeersveiligheid buurt</li> </ul>

### Wijziging:

In de Werkgroep Doorontwikkeling van de VNG is in 2008 besloten om een tweetal indicatoren die behoren bij de oude invulling van rol van de Burger als Partner zijn opgenomen bij de rol van de Burger als Wijkbewoner (vraag naar onderwijs in het algemeen en basisonderwijs).

Tabel 25: 1 Er zijn voldoende voorzieningen in de directe woonomgeving, wijk (deel I)\*

Gemeente	Tevredenheid burger over voorzieningen in de wijk:							
	Directe woonomgeving		Leefbaarheid buurt		Winkels in de buurt		Speel-mogelijkheden	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Goedereede	7,7	399	7,7	398	7,8	392	6,4	338
Haaksbergen	7,6	473	7,6	469	8,1	459	6,5	392
Lingewaal	7,7	376	7,6	376	6,4	359	6,8	326
Littenseradiel	7,7	494	7,6	493	7,8	472	7,1	452
Middelhamis	7,6	531	7,5	525	8,0	522	6,5	457
Naarden	7,9	509	7,8	507	7,8	496	7,3	428
Rijnwaarden	7,4	448	7,2	448	5,9	440	5,8	402
Steenbergen	7,4	408	7,3	408	7,4	406	6,1	348
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>7,6</i>		<i>7,5</i>		<i>7,6</i>		<i>6,6</i>	
Castricum	7,7	553	7,7	553	8,0	548	6,9	490
Heemskerk	7,6	400	7,5	399	7,8	401	7,1	363
Veghel	7,3	527	7,4	526	7,3	516	6,7	453
Vught	7,7	489	7,6	485	8,0	484	7,0	434
Wijchen	7,5	521	7,4	516	7,8	507	7,1	456
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>7,5</i>		<i>7,4</i>		<i>7,7</i>		<i>6,7</i>	
Oosterhout	7,2	969	7,4	973	7,5	966	6,6	848
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>7,3</i>		<i>7,2</i>		<i>7,7</i>		<i>6,7</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011).

**4 Er is u een aantal vragen gesteld over de buurt waarin u woont. Kunt u voor een aantal zaken door middel van een rapportcijfer een beoordeling geven? Welk cijfer van 1 tot en met 10 zou u geven voor:**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet / Geen mening
a. Uw woonomgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De leefbaarheid in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**1 Als eerste willen wij u enkele vragen stellen over een aantal voorzieningen in uw buurt. Kunt u voor elk van deze voorzieningen aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?**

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
a. Winkels voor dagelijkse boodschappen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3 Nu volgt een aantal uitspraken over de buurt waarin u woont. Kunt u voor elke uitspraak aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent? Als u het niet weet, kunt u dat natuurlijk ook aangeven.**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
d. In de buurt zijn goede speelplekken voor kinderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 26: 1 Er zijn voldoende voorzieningen in de directe woonomgeving, wijk (deel II)\*

Gemeente	Tevredenheid burger over:							
	Straatverlichting		Basisonderwijs in de buurt		Onderhoud wegen, paden, pleintjes		Voorzieningen voor jongeren	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Goedereede	7,3	400	8,1	275	7,0	392	4,9	318
Haaksbergen	7,5	462	8,1	288	6,6	470	5,0	369
Lingewaal	7,4	376	8,0	261	6,7	368	5,2	304
Littenseradiel	7,4	493	8,0	358	6,6	497	5,5	420
Middelharnis	7,2	524	8,1	340	6,9	525	5,1	434
Naarden	7,5	503	7,8	281	7,2	505	5,1	348
Rijnwaarden	7,6	447	7,1	304	6,2	440	4,5	372
Steenbergen	7,2	400	7,9	274	6,2	403	4,8	314
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>7,3</i>		<i>7,8</i>		<i>6,5</i>		<i>5,2</i>	
Castricum	7,8	549	8,0	321	7,0	548	5,4	416
Heemskerk	7,9	399	7,6	251	7,2	400	5,7	314
Veghel	7,4	526	7,9	359	6,6	526	5,0	410
Vught	7,7	486	8,1	290	6,8	486	5,4	353
Wijchen	7,4	525	7,8	330	6,6	519	5,2	406
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>7,4</i>		<i>7,9</i>		<i>6,6</i>		<i>5,1</i>	
Oosterhout	7,7	971	7,6	724	6,4	963	5,8	688
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>7,4</i>		<i>7,7</i>		<i>6,3</i>		<i>5,1</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011).

**3 Kunt u voor elke uitspraak aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent? Als u het niet weet, kunt u dat natuurlijk ook aangeven.**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a. In de buurt zijn de wegen, paden en pleintjes goed onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. In de buurt is het buiten goed verlicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**1 Als eerste willen wij u enkele vragen stellen over een aantal voorzieningen in uw buurt. Kunt u voor elk van deze voorzieningen aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?**

	Zeerv tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeerv ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
b. Basisonderwijs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3 Kunt u voor elke uitspraak aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent? Als u het niet weet, kunt u dat natuurlijk ook aangeven.**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
e. In de buurt zijn goede voorzieningen voor jongeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Tabel 27: 2 Er zijn voldoende voorzieningen in de gemeente\* (deel I)

Gemeente	Tevredenheid burger over voorzieningen in de gemeente:							
	Winkels in gemeente		Uitgaan		Cultuur		Verenigingen, clubs	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Goedereede	7,1	397	7,0	362	6,2	332	7,1	360
Haaksbergen	7,7	471	6,3	437	7,1	425	7,8	438
Lingewaal	6,0	360	5,8	334	6,1	313	7,3	345
Littenseradiel	7,4	487	6,8	464	6,7	457	7,5	476
Middelharnis	7,7	526	6,0	469	6,0	447	7,3	481
Naarden	7,0	500	6,8	456	6,6	452	7,2	427
Rijnwaarden	5,4	449	5,9	412	5,7	389	7,1	410
Steenbergen	6,9	405	6,6	351	5,9	351	7,2	369
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>7,1</i>		<i>6,9</i>		<i>6,5</i>		<i>7,5</i>	
Castricum	7,4	551	7,1	493	6,3	494	7,7	519
Heemskerk	7,9	395	7,5	373	6,8	334	7,6	364
Veghel	6,2	521	6,3	474	6,5	478	7,4	482
Vught	7,4	485	6,3	436	6,7	440	7,6	435
Wijchen	8,0	520	6,6	489	7,1	464	7,7	486
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>7,4</i>		<i>6,5</i>		<i>6,5</i>		<i>7,4</i>	
Oosterhout	8,3	970	7,3	881	7,2	905	7,6	878
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>7,6</i>		<i>6,7</i>		<i>6,8</i>		<i>7,4</i>	<i>7,6</i>

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011).

5 Hoe denkt u over de voorzieningen in de hele gemeente? Hoe tevreden of ontevreden bent u over:							
	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
a. Het totale winkelaanbod	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De uitgaansmogelijkheden, horeca en dergelijke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Het aanbod van culturele voorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Het aanbod van verenigingen, clubs, cursussen en dergelijke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 28: 2 Er zijn voldoende voorzieningen in de gemeente\* (deel II)

Gemeente	Tevredenheid burger over voorziening in de gemeente:							
	Sportvoorzieningen		Onderwijs		Gezondheidszorgvoorzieningen		Welzijnsvoorzieningen	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Goedereede	7,2	345	7,5	298	7,3	381	5,3	295
Haaksbergen	7,9	432	7,7	351	7,6	462	5,7	321
Lingewaal	7,4	340	7,6	282	6,9	353	5,8	291
Littenseradiel	7,4	458	7,4	372	7,3	482	6,4	423
Middelharnis	7,5	466	7,8	392	7,5	514	6,2	400
Naarden	7,2	421	7,5	307	7,4	467	6,0	309
Rijnwaarden	7,4	397	6,6	321	7,0	433	5,8	333
Steenbergen	7,3	366	7,2	294	7,1	393	5,6	299
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>7,5</i>		<i>7,4</i>		<i>7,3</i>		<i>6,0</i>	
Castricum	7,8	502	7,8	374	7,0	528	6,0	377
Heemskerk	7,7	368	7,3	284	7,3	373	6,9	299
Veghel	7,6	477	7,6	411	7,4	515	5,8	377
Vught	7,8	423	7,7	332	7,4	456	5,9	299
Wijchen	7,9	481	7,6	390	7,2	499	6,1	399
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>7,5</i>		<i>7,5</i>		<i>7,2</i>		<i>6,0</i>	
Oosterhout	7,8	866	7,8	797	7,2	932	6,7	745
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>7,4</i>		<i>7,4</i>		<i>7,4</i>		<i>6,1</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011).

5 Hoe denkt u over de voorzieningen in de hele gemeente? Hoe tevreden of ontevreden bent u over:							
	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
e. De sportvoorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Het onderwijs in het algemeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. De gezondheidszorgvoorzieningen in het algemeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. De welzijnsvoorzieningen (zoals een buurthuis of jongeren-centrum)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Tabel 29: 3 De groenvoorzieningen in de buurt worden goed onderhouden\*  
 4 De wijk ziet er in het algemeen schoon en opgeruimd uit\*  
 5 De vuilophaal in de gemeente is goed verzorgd\***

Gemeente	Tevredenheid burger over:					
	Onderhoud openbaar groen		Schoonhouden buurt		Afvalinzameling	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Goedereede	7,1	378	7,2	399	7,9	399
Haaksbergen	6,6	450	6,8	464	7,4	467
Lingewaal	6,9	365	6,8	367	8,1	374
Littenseradiel	6,3	473	6,8	491	7,6	497
Middelhamnis	7,1	523	7,0	525	7,5	529
Naarden	6,9	502	7,0	501	7,7	506
Rijnwaarden	6,4	433	6,3	446	7,3	451
Steenbergen	6,2	394	6,3	400	7,3	403
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>6,6</i>		<i>6,6</i>		<i>7,4</i>	
Castricum	7,3	544	7,1	547	7,5	549
Heemskerk	7,4	396	7,1	399	7,8	401
Veghel	6,7	507	6,6	517	7,6	523
Vught	7,1	485	6,8	488	7,5	486
Wijchen	6,6	514	6,6	517	7,9	524
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>6,7</i>		<i>6,7</i>		<i>7,6</i>	
Oosterhout	6,7	961	6,7	969	7,6	967
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>6,5</i>		<i>6,4</i>		<i>7,4</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011).

**3 Kunt u voor elke uitspraak aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent? Als u het niet weet, kunt u dat natuurlijk ook aangeven.**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
b. In de buurt zijn perken, plantsoenen en parken goed onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**1 Als eerste willen wij u enkele vragen stellen over een aantal voorzieningen in uw buurt. Kunt u voor elk van deze voorzieningen aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?**

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
c. De wijze waarop het afval wordt ingezameld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Het schoonhouden van uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 30: 6 De gemeente is goed bereikbaar met de auto en met het openbaar vervoer\*

Gemeente	Tevredenheid burger over:									
	Bereikbaarheid buurt met auto		Parkeer-mogelijkheden in buurt		Openbaar vervoer in buurt/wijk		Parkeer-mogelijkheden in gemeente		Openbaar vervoer in gemeente	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Goedereede	8,0	395	6,7	378	6,7	275	6,9	392	6,6	304
Haaksbergen	8,0	465	7,0	440	7,0	363	7,0	464	7,1	377
Lingewaal	7,9	373	6,3	348	6,1	265	6,6	359	6,0	293
Littenseradiel	7,9	491	6,5	465	6,6	397	6,8	477	6,3	407
Middelharnis	7,7	528	6,5	507	7,1	402	6,5	519	7,0	417
Naarden	8,0	498	7,1	487	7,0	394	6,8	490	6,7	377
Rijnwaarden	7,9	444	6,8	419	5,9	366	7,0	438	5,8	389
Steenbergen	7,8	400	6,3	380	6,0	312	6,4	398	6,1	326
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>7,8</i>		<i>6,6</i>		<i>6,6</i>		<i>6,5</i>		<i>6,5</i>	
Castricum	8,0	538	6,8	516	6,9	458	7,0	531	6,7	477
Heemskerk	7,8	396	6,4	393	7,0	324	6,7	388	6,8	327
Veghel	7,7	518	6,2	487	6,1	423	5,9	512	6,3	428
Vught	7,5	484	6,5	468	7,3	397	6,7	474	7,3	399
Wijchen	7,9	518	6,7	490	7,0	436	6,7	517	6,7	450
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>7,8</i>		<i>6,5</i>		<i>6,8</i>		<i>6,4</i>		<i>6,6</i>	
Oosterhout	7,8	970	6,5	947	6,4	867	6,3	943	6,4	879
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>7,7</i>		<i>6,4</i>		<i>6,9</i>		<i>6,1</i>		<i>6,8</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011).

**2 Nu willen wij u een aantal vragen stellen over verkeer en vervoer in uw buurt. Kunt u voor elk van de volgende zaken aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?**

	Ze er te v re de n	Te v re de n	Ne u t r a a l	On t e v r e d e n	Ze er o n t e v r e d e n	We e t n i e t / G e e n m e n i n g	N V T
a. Openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Parkeergelegenheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Bereikbaarheid van de buurt met de auto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6 Hoe denkt u over het verkeer en vervoer in de hele gemeente? Hoe tevreden of ontevreden bent u over:**

	Ze er te v re de n	Te v re de n	Ne u t r a a l	On t e v r e d e n	Ze er o n t e v r e d e n	We e t n i e t / G e e n m e n i n g	N V T
b. De parkeermogelijkheden in de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Het openbaar vervoer in de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Tabel 31: 7 De wegen en fietspaden binnen de gemeente zijn goed onderhouden\*  
 8 De verkeersveiligheid in de gemeente is goed\***

Gemeente	Tevredenheid burger over:					
	Onderhoud wegen en fietspaden		Verkeersveiligheid gemeente		Verkeersveiligheid buurt	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Goedereede	7,2	396	6,8	396	6,6	397
Haaksbergen	7,1	472	6,9	466	6,5	465
Lingewaal	6,9	370	6,5	363	6,2	369
Littenseradiel	6,9	496	6,5	491	6,2	491
Middelharnis	7,1	521	6,6	521	6,5	527
Naarden	7,5	501	6,9	499	6,7	503
Rijnwaarden	6,5	447	6,7	446	6,5	447
Steenbergen	6,2	401	6,3	403	6,3	404
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>6,7</i>		<i>6,5</i>		<i>6,4</i>	
Castricum	6,9	547	6,6	544	6,6	548
Heemskerk	7,1	398	6,8	394	6,5	399
Veghel	6,5	521	6,5	519	6,3	520
Vught	6,4	483	6,3	476	6,1	487
Wijchen	6,9	522	7,0	513	6,6	522
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>6,9</i>		<i>6,5</i>		<i>6,4</i>	
Oosterhout	6,7	954	6,7	943	6,3	962
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>6,3</i>		<i>6,5</i>		<i>6,3</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011).

6 Hoe denkt u over het verkeer en vervoer in de hele gemeente?  
 Hoe tevreden of ontevreden bent u over:

	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
a. Het onderhoud van wegen en fietspaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De verkeersveiligheid in de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2 Nu willen wij u een aantal vragen stellen over verkeer en vervoer in uw buurt. Kunt u voor elk van de volgende zaken aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?

	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
c. Verkeersveiligheid in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Tabel 32: Totaalrapportcijfer burger als WIJKBEWONER**

Gemeente	Wijkbewoner
[AANTAL INDICATOREN]	[27]
Goedereede	7,0
Haaksbergen	7,1
Lingewaal	6,8
Littenseradiel	7,0
Middelharnis	7,0
Naarden	7,1
Rijnwaarden	6,5
Steenbergen	6,6
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>6,9</i>
Castricum	7,1
Heemskerk	7,2
Veghel	6,8
Vught	7,1
Wijchen	7,1
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>6,9</i>
Oosterhout	7,0
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>6,9</i>

# De burger als BELASTINGBETALER



## 4.9 De burger als belastingbetaler

Burger als belastingbetaler*		
	Prestatie	Indicator
1	De woonlasten in de gemeente zijn in verhouding met de kwaliteit van het wonen in de gemeente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Woonlasten meerpersoonshuishouden** (KING)</li> </ul>
2	Er is sprake is van een goede verhouding tussen de hoogte van de gemeentelijke belastingen en het voorzieningenniveau van de gemeente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelling: ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld (KING)</li> </ul>
4	De burger moet kunnen rekenen op een zorgvuldig optreden van de gemeente bij het vaststellen van en afhandelen van officiële reacties op de hoogte van de gemeentelijke belastingen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>% toegekende bezwaarschriften t.o.v. aantal WOZ-objecten** (KING)</li> <li>Tijdigheid verzending beschikkingen en aanslagen** (KING)</li> </ul>

\* Alleen de indicatoren van KING worden opgenomen in de database op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)

\*\* De resultaten van gemeenten op deze vragen worden niet omgerekend naar een rapportcijfer en zijn te vinden in de bijlage

### Wijziging:

In dit gedeelte vindt u twee uitwerkingen van de rol van de burger als belastingbetaler.

De eerste is de uitwerking van KING. Deze bestaat uit de indicatoren die in het bovenstaande schema zijn opgenomen. We nemen enkel die indicator hier op waarvan een rapportcijfer getoond kan worden, de overige indicatoren zijn te vinden in de bijlagen.

De tweede uitwerking is die van PON en Deloitte. Zoals in het begin op pagina 15 al werd verteld, hebben PON en Deloitte een nieuwe invulling voor deze rol ontwikkeld. De resultaten hiervan vindt u, met uitgebreide uitleg, eveneens in dit gedeelte van het rapport.

### 4.9.1 Belastingbetaler KING

Tabel 33: 2 Er is sprake is van een goede verhouding tussen de hoogte van de gemeentelijke belastingen en het voorzieningenniveau van de gemeente

(NB: hoe hoger het cijfer, hoe meer tevreden mensen zijn met belastingen gemeente)

Gemeente	Ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld*	
	cijfer	N
Goedereede	6,1	349
Haaksbergen	5,8	397
Lingewaal	5,8	298
Littenseradiel	6,1	407
Middelhamis	5,6	442
Naarden	6,0	415
Rijnwaarden	5,3	374
Steenbergen	5,4	354
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>5,8</i>	
Castricum	5,7	449
Heemskerk	6,3	329
Veghel	5,4	448
Vught	6,0	390
Wijchen	5,8	441
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>5,9</i>	
Oosterhout	5,7	872
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>5,6</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011).

## 4.9.2 Belastingbetaler PON en Deloitte

### Voorgeschiedenis

Al enige tijd bestond er over de invulling van de burger als belastingbetaler enige onduidelijkheid. KING geeft deze rol niet langer een eigen rapportcijfer omdat de gegevens voor een deel feitelijk zijn en hierdoor niet door iedereen berekend kunnen worden. Verder geven ze onvoldoende zicht op het burgeroordeel. De oude invulling zoals PON en Deloitte die hanteerden is, in overleg met de deelnemers van najaar 2009, in zijn geheel afgeschaft. Na de slotbijeenkomst van datzelfde traject is eveneens besloten te gaan zoeken naar een nieuwe invulling van de rol, met als voorwaarde dat er, net als bij de andere rollen, gekeken wordt naar de mening van de burger. Ook moest de invulling door gemeenten daadwerkelijk als nuttig beschouwd worden. In beide voorwaarden schoot de oude invulling volgens veel deelnemers te kort.

Enige tijd na de slotbijeenkomst hebben PON en Deloitte een voorstel gedaan om via een nieuwe methodiek burgers te bevragen over hun oordeel waar (extra) middelen van gemeenten aan moeten worden besteed. Deze oordelen worden vervolgens afgezet tegen de financiële werkelijkheid. In het voorjaar van 2010 is deze methode aan een 11-tal gemeenten voorgelegd. Uit de evaluatie met deze pilotgemeenten blijkt dat de uitkomsten erg nuttig zijn; ze geven zowel de burgermening, de financiële situatie, en het verschil tussen de keuzes van de gemeente en de burger weer.

Vanwege het succes van deze pilot is besloten om de nieuwe invulling onderdeel te maken van de uitvoering van PON en Deloitte. De invulling is aan het standaard projectaanbod toegevoegd.

### Nieuwe invulling

**Mening burgers.** Om de mening van burgers ten aanzien van de gemeentelijke bestedingen te peilen, is aan de Burgerpeiling een extra vraag toegevoegd (zie de vragenlijst in bijlage D, vraag 17). In deze vraag moeten burgers aangeven welke gemeentelijke thema's zij belangrijk vinden. Dit doen ze door uit twaalf gemeentelijke thema's vijf thema's te kiezen waaraan zij vinden dat de gemeente het meeste geld zou moeten besteden. We berekenen hoeveel procent van de respondenten een bepaald thema aanvinken en delen de thema's als volgt in:

Tabel: Prioritering beleidsvelden volgens de burger

Burger	
€€€	<p><b>&gt; 50% van de burgers heeft dit beleidsveld in de top 5 gezet</b></p> <p><i>Meer dan de helft van de burgers vindt dat de gemeente het meeste geld aan dit beleidsveld moet besteden</i></p>
€€	<p><b>25-50% de van burgers heeft dit beleidsveld in de top 5 gezet</b></p> <p><i>Meer dan een kwart maar minder dan de helft van de burgers vindt dat de gemeente het meeste geld aan dit beleidsveld moet besteden</i></p>
€	<p><b>Minder dan 25% van de burgers heeft dit beleidsveld in de top 5 gezet</b></p> <p><i>Minder dan een kwart van de burgers vindt dat de gemeente het meeste geld aan dit beleidsveld moet besteden</i></p>

**Financiële gegevens.** De mening van de burgers zegt op zichzelf niets over de beleidsprioriteiten van de gemeente. Om een indicatie te krijgen van hoe belangrijk een gemeente een bepaald thema vindt, wordt gekeken naar de materiële inzet. Dit doen we door de begrote netto-uitgaven van de gemeente af te zetten tegen een bepaald ijkpunt, gebaseerd op de systematiek van de Algemene Uitkering. In de systematiek van de Algemene Uitkering wordt per gemeente berekend hoeveel het ministerie van BZK verwacht dat een gemeente per thema uitgeeft, gebaseerd op het aantal gemeente specifieke eenheden per verdeelmaatstaf. Voor elk thema zijn specifieke verdeelmaatstaven vastgesteld door het ministerie. Hierbij valt te denken aan het aantal bijstandontvangers voor het thema Werk en Inkomen. De verwachte uitgaven per verdeelmaatstaf kunnen worden berekend door het aantal eenheden per verdeelmaatstaf te vermenigvuldigen met de prijs per eenheid.

*Een voorbeeld hiervan is:*

*Gemeente X heeft 10.000 inwoners (verdeelmaatstaf), prijs per eenheid is €8,04 voor het thema Bevolkingszaken. Dit resulteert in een verwachte uitgave van €80.400 voor het thema Bevolkingszaken op basis van de verdeelmaatstaf inwoners.*

Aangezien gemeenten naast inkomsten uit de algemene uitkering, andere bronnen van inkomsten hebben, is voor de onderlinge vergelijking een correctie op de overige inkomsten (OZB en overige eigen middelen) toegepast.

Vervolgens wordt de begroting van de gemeente afgezet tegen het ijkpunt. De afwijking van de begrotingscijfers ten opzichte van het ijkpunt levert vervolgens een uitkomst op. Wanneer een gemeente minimaal 10% meer geld uitgeeft aan een thema dan verwacht kan worden op basis van het ijkpunt, krijgt een gemeente voor dit thema drie eurotekens. Geeft een gemeente minimaal 10% minder geld uit aan een thema ten opzichte van het ijkpunt, dan krijgt een gemeente voor dit thema een één euroteken. Uitgaven die minder dan 10% afwijken van het ijkpunt krijgen twee eurotekens.

**Tabel : Financiële gegevens**

Financieel	
€€€	De thema's waarin de gemeente <b>minimaal 10% meer</b> geld uitgeeft, dan verwacht kan worden op basis van het ijkpunt
€€	De thema's waarin de gemeente <b>minimaal 9% meer of minder</b> geld uitgeeft, dan verwacht kan worden op basis van het ijkpunt
€	De thema's waarin de gemeente <b>minimaal 10% minder</b> geld uitgeeft, dan verwacht kan worden op basis van het ijkpunt

**Resultaat.** Een gemeente krijgt op deze manier voor ieder thema twee uitkomsten aan de hand van eurotekens. Door ze te combineren kunnen we zien of een gemeente dezelfde prioriteiten stelt als haar inwoners; als inwoners voor een bepaald thema één euroteken aan de gemeente geven (wat betekent dat ze het thema niet zo belangrijk vinden) dan is dat op zich niet erg als de gemeente hier zelf ook zo op scoort (dus als de gemeente minder dan 10% aan dit thema geeft dan de norm voorschrijft). Uiteindelijk geeft deze combinatie een positieve smiley: de gemeente en de burgers zijn het immers met elkaar eens. In onderstaande tabel vindt u alle mogelijk combinatie met de bijbehorende uitkomsten.



Tabel: Optelsom burgerprioritering en financiële gegevens

Burger		Financieel		Uitkomst
€	+	€	=	😊
€	+	€€	=	😐
€	+	€€€	=	😞
€€	+	€	=	😐
€€	+	€€	=	😊
€€	+	€€€	=	😐
€€€	+	€	=	😞
€€€	+	€€	=	😐
€€€	+	€€€	=	😊

## Tabellen prioriteit burger versus uitgaven gemeente

In de tabellen op de volgende pagina's vindt u de resultaten van deze nieuwe invulling voor alle deelnemers van dit traject. De tabellen zijn op alfabetische volgorde van gemeentenaam weergegeven.

Castricum						
Beleidsvelden	Prioritering burger (%)	Burger		Financieel		Totaal
Veiligheid	72,7%	€€€	+	€€€	=	😊
Maatschappelijke zorg	65,7%	€€€	+	€	=	😞
Reiniging	57,5%	€€€	+	€	=	😞
Openbare ruimte	56,1%	€€€	+	€€	=	😐
Educatie	47,7%	€€	+	€	=	😐
Milieu	36,6%	€€	+	€	=	😐
Kunst en ontspanning	36,5%	€€	+	€€	=	😊
Bouwen	28,8%	€€	+	€€€	=	😐
Werk en inkomen	26,0%	€€	+	€€€	=	😐
Bevolkingszaken	25,3%	€€	+	€€€	=	😐
Economie	24,1%	€	+	€	=	😊
Monumenten en musea	3,5%	€	+	€€€	=	😞

Goedereede						
Beleidsvelden	Prioritering burger (%)	Burger		Financieel		Totaal
Veiligheid	78,0%	€€€	+	€€€	=	😊
Maatschappelijke zorg	69,2%	€€€	+	€	=	😞
Bouwen	52,0%	€€€	+	€€€	=	😊
Reiniging	51,2%	€€€	+	€	=	😞
Openbare ruimte	43,3%	€€	+	€€	=	😊
Economie	41,8%	€€	+	€	=	😐
Educatie	34,0%	€€	+	€€	=	😊
Werk en inkomen	31,8%	€€	+	€€	=	😊
Milieu	27,9%	€€	+	€	=	😐
Kunst en ontspanning	20,5%	€	+	€€€	=	😞
Bevolkingszaken	19,4%	€	+	€€€	=	😞
Monumenten en musea	7,7%	€	+	€€€	=	😞

Haaksbergen						
Beleidsvelden	Prioritering burger (%)	Burger		Financieel		Totaal
Veiligheid	74,1%	€€€	+	€€€	=	😊
Maatschappelijke zorg	72,5%	€€€	+	€	=	😞
Reiniging	49,2%	€€	+	€	=	😐
Educatie	44,8%	€€	+	€	=	😐
Openbare ruimte	44,4%	€€	+	€€€	=	😐
Economie	42,7%	€€	+	€	=	😐
Werk en inkomen	40,8%	€€	+	€	=	😐
Kunst en ontspanning	33,0%	€€	+	€€	=	😊
Milieu	32,9%	€€	+	€	=	😐
Bevolkingszaken	23,0%	€	+	€	=	😊
Bouwen	20,0%	€	+	€€€	=	😞
Monumenten en musea	2,9%	€	+	€€€	=	😞

Heemskerk						
Beleidsvelden	Prioritering burger (%)	Burger		Financieel		Totaal
Veiligheid	83,2%	€€€	+	€€	=	😐
Maatschappelijke zorg	72,4%	€€€	+	€	=	😞
Reiniging	58,8%	€€€	+	€	=	😞
Openbare ruimte	57,8%	€€€	+	€€	=	😐
Educatie	46,2%	€€	+	€	=	😐
Milieu	39,9%	€€	+	€	=	😐
Kunst en ontspanning	35,9%	€€	+	€€€	=	😐
Werk en inkomen	30,5%	€€	+	€€	=	😊
Economie	24,9%*	€	+	€	=	😊
Bevolkingszaken	17,7%	€	+	€€€	=	😞
Bouwen	17,1%	€	+	€€	=	😐
Monumenten en musea	2,8%	€	+	€€€	=	😞

Lingewaal						
Beleidsvelden	Prioritering burger (%)	Burger		Financieel		Totaal
Veiligheid	72,5%	€€€	+	€€€	=	😊
Maatschappelijke zorg	64,7%	€€€	+	€€	=	😐
Openbare ruimte	52,3%	€€€	+	€€	=	😐
Reiniging	48,0%	€€	+	€	=	😐
Educatie	41,2%	€€	+	€	=	😐
Milieu	39,2%	€€	+	€	=	😐
Bouwen	34,0%	€€	+	€€€	=	😐
Kunst en ontspanning	31,3%	€€	+	€	=	😐
Bevolkingszaken	28,4%	€€	+	€	=	😐
Economie	27,7%	€€	+	€	=	😐
Werk en inkomen	27,1%	€€	+	€€€	=	😐
Monumenten en musea	5,9%	€	+	€€€	=	😞

Littenseradiel						
Beleidsvelden	Prioritering burger (%)	Burger		Financieel		Totaal
Maatschappelijke zorg	67,2%	€€€	+	€	=	😞
Veiligheid	67,1%	€€€	+	€	=	😞
Openbare ruimte	57,6%	€€€	+	€€€	=	😊
Reiniging	53,3%	€€€	+	€	=	😞
Educatie	49,1%	€€	+	€€	=	😊
Werk en inkomen	35,8%	€€	+	€€	=	😊
Economie	33,4%	€€	+	€	=	😐
Milieu	32,5%	€€	+	€	=	😐
Kunst en ontspanning	29,7%	€€	+	€€	=	😊
Bouwen	26,8%	€€	+	€€€	=	😐
Bevolkingszaken	24,0%	€	+	€	=	😊
Monumenten en musea	6,4%	€	+	€€€	=	😞

Middelharnis						
Beleidsvelden	Prioritering burger (%)	Burger		Financieel		Totaal
Veiligheid	79,1%	€€€	+	€€€	=	😊
Maatschappelijke zorg	68,8%	€€€	+	€	=	😞
Reiniging	48,2%	€€	+	€€	=	😊
Openbare ruimte	47,6%	€€	+	€€€	=	😐
Educatie	44,0%	€€	+	€	=	😐
Economie	42,7%	€€	+	€	=	😐
Werk en inkomen	33,4%	€€	+	€€€	=	😐
Milieu	33,1%	€€	+	€	=	😐
Bouwen	31,1%	€€	+	€€	=	😊
Kunst en ontspanning	26,5%	€€	+	€	=	😐
Bevolkingszaken	20,7%	€	+	€€€	=	😞
Monumenten en musea	4,8%	€	+	€€€	=	😞

Naarden						
Beleidsvelden	Prioritering burger (%)	Burger		Financieel		Totaal
Veiligheid	76,6%	€€€	+	€€€	=	😊
Openbare ruimte	62,7%	€€€	+	€€€	=	😊
Maatschappelijke zorg	58,3%	€€€	+	€	=	😞
Reiniging	51,0%	€€€	+	€	=	😞
Educatie	49,0%	€€	+	€	=	😐
Milieu	43,3%	€€	+	€	=	😐
Kunst en ontspanning	39,7%	€€	+	€€	=	😊
Werk en inkomen	24,8%	€	+	€€	=	😐
Economie	22,7%	€	+	€	=	😊
Bevolkingszaken	19,5%	€	+	€€€	=	😞
Monumenten en musea	17,8%	€	+	€€€	=	😞
Bouwen	13,8%	€	+	€	=	😊

Rijnwaarden						
Beleidsvelden	Prioritering burger (%)	Burger		Financieel		Totaal
Maatschappelijke zorg	72,4%	€€€	+	€€	=	☹
Veiligheid	68,7%	€€€	+	€€€	=	☺
Reiniging	54,1%	€€€	+	€	=	☹
Economie	43,6%	€€	+	€	=	☹
Openbare ruimte	42,3%	€€	+	€	=	☹
Werk en inkomen	41,6%	€€	+	€€	=	☺
Educatie	40,8%	€€	+	€	=	☹
Milieu	36,5%	€€	+	€€	=	☺
Bevolkingszaken	29,6%	€€	+	€€€	=	☹
Kunst en ontspanning	28,3%	€€	+	€€	=	☺
Bouwen	21,2%	€	+	€€€	=	☹
Monumenten en musea	1,0%	€	+	€€€	=	☹

Steenbergen						
Beleidsvelden	Prioritering burger (%)	Burger		Financieel		Totaal
Veiligheid	80,8%	€€€	+	€	=	☹
Maatschappelijke zorg	68,3%	€€€	+	€€	=	☹
Reiniging	58,8%	€€€	+	€	=	☹
Openbare ruimte	50,4%*	€€€	+	€€€	=	☺
Economie	42,2%	€€	+	€	=	☹
Milieu	41,0%	€€	+	€	=	☹
Educatie	38,4%	€€	+	€	=	☹
Werk en inkomen	30,8%	€€	+	€€	=	☺
Bevolkingszaken	24,1%	€	+	€€	=	☹
Kunst en ontspanning	23,4%	€	+	€	=	☺
Bouwen	21,7%	€	+	€€€	=	☹
Monumenten en musea	2,6%	€	+	€€€	=	☹

<b>Veghel</b>						
Beleidsvelden	Prioritering burger (%)	Burger		Financieel		Totaal
Veiligheid	79,4%	€€€	+	€€	=	☹
Maatschappelijke zorg	69,3%	€€€	+	€	=	☹
Openbare ruimte	52,3%	€€€	+	€€	=	☹
Reiniging	51,1%	€€€	+	€	=	☹
Educatie	43,0%	€€	+	€	=	☹
Milieu	38,2%	€€	+	€	=	☹
Economie	36,0%	€€	+	€	=	☹
Werk en inkomen	32,8%	€€	+	€	=	☹
Bouwen	27,9%	€€	+	€	=	☹
Kunst en ontspanning	26,9%	€€	+	€€	=	😊
Bevolkingszaken	21,0%	€	+	€€€	=	☹
Monumenten en musea	3,1%	€	+	€€€	=	☹

<b>Vught</b>						
Beleidsvelden	Prioritering burger (%)	Burger		Financieel		Totaal
Veiligheid	76,5%	€€€	+	€€	=	☹
Maatschappelijke zorg	66,6%	€€€	+	€€€	=	😊
Reiniging	62,0%	€€€	+	€	=	☹
Openbare ruimte	56,3%	€€€	+	€	=	☹
Educatie	45,1%	€€	+	€	=	☹
Milieu	40,0%	€€	+	€	=	☹
Kunst en ontspanning	38,8%	€€	+	€€€	=	☹
Werk en inkomen	31,6%	€€	+	€€€	=	☹
Economie	22,2%	€	+	€	=	😊
Bouwen	20,6%	€	+	€€€	=	☹
Bevolkingszaken	19,2%	€	+	€€€	=	☹
Monumenten en musea	6,6%	€	+	€€€	=	☹

Wijchen						
Beleidsvelden	Prioritering burger (%)	Burger		Financieel		Totaal
Veiligheid	82,5%	€€€	+	€€	=	☹
Maatschappelijke zorg	66,7%	€€€	+	€€	=	☹
Reiniging	56,9%	€€€	+	€	=	☹
Openbare ruimte	51,2%	€€€	+	€	=	☹
Educatie	45,3%	€€	+	€€	=	😊
Milieu	40,1%	€€	+	€	=	☹
Economie	36,3%	€€	+	€	=	☹
Werk en inkomen	35,3%	€€	+	€€€	=	☹
Kunst en ontspanning	29,5%	€€	+	€	=	☹
Bouwen	19,2%	€	+	€€€	=	☹
Bevolkingszaken	14,5%	€	+	€	=	😊
Monumenten en musea	4,2%	€	+	€€€	=	☹



## Tabellen tevredenheid burger huidige besteding gemeente

In de volgende tabellen hebben we de tevredenheid van burgers weergegeven over de huidige besteding van de gemeente op 12 beleidsvelden. Burgers konden die alleen aangeven voor de vijf beleidsvelden waarvan zij vinden dat de gemeente hieraan het meeste belastinggeld moet uitgeven. NB: niet iedereen die een beleidsterrein belangrijk vindt, heeft antwoord gegeven op deze vraag.

Castricum							
Beleidsvelden	N	Zeervredenen %	Tevreden %	Neutraal %	Ontevreden %	Zeervredenen %	Weet niet / geen mening %
Bevolkingszaken	133	4	49	23	9	2	13
Werk en inkomen	136	0	18	44	8	0	31
Educatie	254	3	42	26	12	1	16
Maatschappelijke zorg	340	1	24	35	14	2	23
Kunst en ontspanning	189	2	30	33	25	3	7
Monumenten en musea	19	0	12	40	31	5	11
Veiligheid	383	2	37	34	13	1	13
Bouwen	153	0	9	19	49	14	10
Milieu	189	1	25	41	13	3	17
Reiniging	300	4	52	22	12	2	8
Openbare ruimte	291	1	40	31	17	2	8
Economie	125	0	20	32	26	9	12

Goedereede							
Beleidsvelden	N	Zeervredenen %	Tevreden %	Neutraal %	Ontevreden %	Zeervredenen %	Weet niet / geen mening %
Bevolkingszaken	75	7	46	35	6	3	3
Werk en inkomen	121	2	27	38	15	3	15
Educatie	131	1	34	33	16	1	15
Maatschappelijke zorg	265	4	30	37	19	2	8
Kunst en ontspanning	78	1	18	46	25	5	5
Monumenten en musea	29	0	24	29	37	3	8
Veiligheid	299	2	39	33	18	2	6
Bouwen	203	1	16	24	37	18	4
Milieu	107	3	35	40	9	2	11
Reiniging	196	3	55	18	16	1	6
Openbare ruimte	166	1	37	30	22	3	7
Economie	162	1	19	46	24	2	8

Haaksbergen							
Beleidsvelden	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	Ontevreden %	Zeer ontevreden %	Weet niet / geen mening %
Bevolkingszaken	102	4	58	18	8	1	11
Werk en inkomen	180	1	22	44	12	1	21
Educatie	199	3	38	34	9	1	14
Maatschappelijke zorg	321	1	28	39	17	1	13
Kunst en ontspanning	145	2	42	30	14	2	11
Monumenten en musea	12	0	40	12	40	0	8
Veiligheid	331	1	35	37	15	2	9
Bouwen	89	2	22	24	38	3	11
Milieu	145	1	30	44	15	2	9
Reiniging	216	4	45	25	14	3	9
Openbare ruimte	192	1	32	36	18	4	9
Economie	190	0	22	44	18	4	13

Heemskerk							
Beleidsvelden	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	Ontevreden %	Zeer ontevreden %	Weet niet / geen mening %
Bevolkingszaken	69	3	40	36	10	2	9
Werk en inkomen	117	0	20	29	18	0	33
Educatie	179	0	35	29	10	1	25
Maatschappelijke zorg	276	1	23	37	13	4	23
Kunst en ontspanning	137	1	30	36	19	3	12
Monumenten en musea	11	0	15	27	40	7	11
Veiligheid	320	0	38	31	15	3	12
Bouwen	66	3	33	22	28	1	14
Milieu	152	0	35	34	11	0	20
Reiniging	225	3	51	20	11	2	13
Openbare ruimte	218	2	35	29	19	1	14
Economie	94	0	24	45	14	0	17

Lingewaal							
Beleidsvelden	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	Ontevreden %	Zeer ontevreden %	Weet niet / geen mening %
Bevolkingszaken	101	10	52	20	6	1	11
Werk en inkomen	93	2	26	38	12	0	22
Educatie	147	0	42	24	12	4	18
Maatschappelijke zorg	227	2	29	32	17	2	17
Kunst en ontspanning	110	1	24	27	25	9	15
Monumenten en musea	21	7	36	45	0	0	12
Veiligheid	255	2	33	34	20	3	7
Bouwen	119	4	15	26	35	15	5
Milieu	135	1	25	43	13	4	14
Reiniging	168	8	53	21	7	5	7
Openbare ruimte	181	3	35	23	25	7	8
Economie	98	0	12	48	21	5	14

Littenseradiel							
Beleidsvelden	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	Ontevreden %	Zeer ontevreden %	Weet niet / geen mening %
Bevolkingszaken	110	6	64	19	4	0	6
Werk en inkomen	170	1	19	49	9	1	21
Educatie	236	2	32	33	15	1	17
Maatschappelijke zorg	319	1	26	44	11	1	17
Kunst en ontspanning	139	0	31	28	24	3	13
Monumenten en musea	30	0	28	50	2	3	16
Veiligheid	316	3	41	32	13	1	10
Bouwen	127	2	11	25	45	12	5
Milieu	155	0	27	44	16	1	12
Reiniging	248	1	51	24	12	3	9
Openbare ruimte	271	1	31	29	23	4	13
Economie	159	0	13	45	20	8	15

Middelharnis							
Beleidsvelden	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	Ontevreden %	Zeer ontevreden %	Weet niet / geen mening %
Bevolkingszaken	105	6	37	27	17	2	10
Werk en inkomen	166	0	16	44	14	2	24
Educatie	227	1	38	29	10	1	21
Maatschappelijke zorg	348	2	30	31	20	2	14
Kunst en ontspanning	134	0	17	28	34	12	10
Monumenten en musea	24	3	19	27	29	7	15
Veiligheid	397	2	37	32	16	2	11
Bouwen	157	1	17	29	35	11	7
Milieu	165	0	17	44	21	2	16
Reiniging	241	4	47	26	10	6	7
Openbare ruimte	236	2	29	35	19	4	11
Economie	218	0	17	37	26	6	13

Naarden							
Beleidsvelden	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	Ontevreden %	Zeer ontevreden %	Weet niet / geen mening %
Bevolkingszaken	94	4	59	19	6	0	12
Werk en inkomen	121	2	12	44	7	3	32
Educatie	236	3	28	28	9	1	30
Maatschappelijke zorg	279	2	23	33	11	1	31
Kunst en ontspanning	194	2	27	27	23	6	15
Monumenten en musea	83	5	45	22	14	1	13
Veiligheid	371	1	32	30	16	3	18
Bouwen	62	0	13	34	32	11	10
Milieu	207	2	23	36	14	2	23
Reiniging	244	3	46	21	14	2	14
Openbare ruimte	306	2	33	27	17	4	17
Economie	108	1	11	42	24	0	22

Rijnwaarden							
Beleidsvelden	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	Ontevreden %	Zeer ontevreden %	Weet niet / geen mening %
Bevolkingszaken	128	8	45	27	9	2	9
Werk en inkomen	179	1	18	38	21	3	18
Educatie	177	0	18	38	22	5	18
Maatschappelijke zorg	314	1	27	35	21	1	15
Kunst en ontspanning	122	1	24	38	23	4	10
Monumenten en musea	5	0	0	42	58	0	0
Veiligheid	298	2	33	29	22	4	11
Bouwen	91	1	14	33	31	13	9
Milieu	154	0	21	35	23	7	14
Reiniging	235	2	40	22	23	7	6
Openbare ruimte	183	0	29	31	26	9	5
Economie	189	1	8	35	38	7	11

Steenbergen							
Beleidsvelden	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	Ontevreden %	Zeer ontevreden %	Weet niet / geen mening %
Bevolkingszaken	90	6	48	28	14	1	4
Werk en inkomen	118	2	16	38	21	2	20
Educatie	149	1	29	41	12	0	17
Maatschappelijke zorg	265	3	29	27	22	2	18
Kunst en ontspanning	92	1	21	32	27	12	7
Monumenten en musea	10	0	18	37	16	20	8
Veiligheid	311	1	24	37	22	6	10
Bouwen	83	2	26	32	29	2	8
Milieu	157	1	25	36	25	5	8
Reiniging	230	2	39	27	20	7	5
Openbare ruimte	189	0	18	35	28	11	8
Economie	161	1	13	38	34	4	10

Veghel							
Beleidsvelden	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	Ontevreden %	Zeer ontevreden %	Weet niet / geen mening %
Bevolkingszaken	103	2	43	32	10	3	10
Werk en inkomen	163	2	23	43	10	2	20
Educatie	216	2	33	32	12	3	17
Maatschappelijke zorg	346	2	27	36	17	2	16
Kunst en ontspanning	136	1	33	32	23	2	9
Monumenten en musea	15	0	20	39	30	6	5
Veiligheid	397	1	36	32	16	4	11
Bouwen	139	3	21	21	30	16	9
Milieu	189	1	28	35	19	4	14
Reiniging	250	1	42	28	14	5	10
Openbare ruimte	253	1	26	39	16	7	12
Economie	180	2	29	37	16	2	14

Vught							
Beleidsvelden	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	Ontevreden %	Zeer ontevreden %	Weet niet / geen mening %
Bevolkingszaken	92	6	55	17	5	2	15
Werk en inkomen	145	1	16	39	11	2	31
Educatie	213	3	38	27	8	1	22
Maatschappelijke zorg	311	2	30	34	14	1	20
Kunst en ontspanning	183	3	28	23	28	4	14
Monumenten en musea	31	2	19	27	26	6	20
Veiligheid	357	1	32	36	18	2	11
Bouwen	97	3	19	22	37	7	13
Milieu	186	0	33	38	12	2	15
Reiniging	290	5	50	20	15	5	5
Openbare ruimte	263	3	37	27	18	5	11
Economie	103	0	18	49	10	4	19

Wijchen							
Beleidsvelden	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	Ontevreden %	Zeer ontevreden %	Weet niet / geen mening %
Bevolkingszaken	74	5	58	25	5	0	8
Werk en inkomen	178	1	27	38	9	0	25
Educatie	230	1	35	30	16	1	18
Maatschappelijke zorg	333	1	26	38	16	2	18
Kunst en ontspanning	150	2	33	32	15	2	17
Monumenten en musea	22	0	7	25	24	24	19
Veiligheid	417	1	29	34	20	3	12
Bouwen	96	1	29	29	28	5	8
Milieu	201	1	28	33	22	4	13
Reiniging	286	5	46	23	11	3	12
Openbare ruimte	256	3	33	32	18	3	12
Economie	182	2	31	46	12	2	8

Oosterhout*							
Beleidsvelden	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	Ontevreden %	Zeer ontevreden %	Weet niet / geen mening %
Bevolkingszaken	-	-	-	-	-	-	-
Werk en inkomen	-	-	-	-	-	-	-
Educatie	-	-	-	-	-	-	-
Maatschappelijke zorg	-	-	-	-	-	-	-
Kunst en ontspanning	-	-	-	-	-	-	-
Monumenten en musea	-	-	-	-	-	-	-
Veiligheid	-	-	-	-	-	-	-
Bouwen	-	-	-	-	-	-	-
Milieu	-	-	-	-	-	-	-
Reiniging	-	-	-	-	-	-	-
Openbare ruimte	-	-	-	-	-	-	-
Economie	-	-	-	-	-	-	-

\* Oosterhout heeft deze vraag niet opgenomen in de burgerpeiling.



# Bijlagen

## Bijlage A Overige vragen niet in rapportcijfers meegerekend

### Overige indicatoren burger als KIEZER

Tabel 1: 1 De gemeente luistert goed naar haar inwoners

Gemeente	Opkomstpercentage gemeenteraadsverkiezingen 2010*
	%
<b>Gemeenten &lt; 25.000</b>	
Goedereede	69,9
Haaksbergen	56,1
Lingewaal	55,6
Littenseradiel	63,3
Middelharnis	58,4
Naarden	49,3
Rijnwaarden	47,8
Steenbergen	46,0
<b>Gemeenten 25.000 – 50.000</b>	
Castricum	62,8
Heemskerk	49,4
Veghel	53,3
Vught	57,1
Wijchen	54,2
<b>Gemeenten ≥ 50.000</b>	
Oosterhout	49,9

\* Bron: database KING [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)



## Overige indicatoren burger als KLANT

Tabel 2: 1 De openingstijden van de gemeente zijn voldoende en duidelijk

Gemeente	Aantal uren per week waarop de publieksbalie is geopend (2010)*
<b>Gemeenten &lt; 25.000</b>	
Goedereede	19,5
Haaksbergen	29
Lingewaal	16,5
Littenseradiel	niet bekend
Middelharnis	niet bekend
Naarden	23
Rijnwaarden	31
Steenbergen	31
<b>Gemeenten 25.000 – 50.000</b>	
Castricum	36 (2008)
Heemskerk	37
Veghel	32 (2009)
Vught	niet bekend
Wijchen	41 (2009)
<b>Gemeenten ≥ 50.000</b>	
Oosterhout	niet bekend

\* Bron: database KING [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) - Zelfonderzoek

Tabel 3: 7 De informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk

Gemeente	Score op landelijke websiteranglijst 2009
<b>Gemeenten &lt; 25.000</b>	
Goedereede	33
Haaksbergen	45
Lingewaal	20
Littenseradiel	26
Middelharnis	33
Naarden	32
Rijnwaarden	31
Steenbergen	35
<b>Gemeenten 25.000 – 50.000</b>	
Castricum	29
Heemskerk	31
Veghel	32
Vught	34
Wijchen	45
<b>Gemeenten ≥ 50.000</b>	
Oosterhout	27

\* Bron: database Waarstaatjegemeente.nl - Advies Overheid (jaarmonitor 06.01.2010)

## Overige indicatoren burger als ONDERDAAN

Tabel 4: 1 De gemeente reageert adequaat op meldingen, klachten of bezwaren

Gemeente	Bouwvergunningen 2010*	
	Aantal bezwaarschriften bouwvergunningen per 1.000 inwoners	Percentage gegrond verklaarde bezwaarschriften bouwvergunningen
	aantal	%
<b>Gemeenten &lt; 25.000</b>		
Goedereede	0	0
Haaksbergen	0	14,3
Lingewaal	0	25
Littenseradiel	niet bekend	niet bekend
Middelharnis	niet bekend	niet bekend
Naarden	1	4,3
Rijnwaarden	0	40
Steenbergen	0	30
<b>Gemeenten 25.000 – 50.000</b>		
Castricum	niet bekend	niet bekend
Heemskerk	1	5,4
Veghel	0 (2009)	0 (2009)
Vught	niet bekend	niet bekend
Wijchen	1 (2008)	16,7 (2008)
<b>Gemeenten ≥ 50.000</b>		
Oosterhout	niet bekend	niet bekend

\* Bron: database KING [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) (februari 2011) – Zelfonderzoek

Tabel 5: 2 Het is in de gemeente voldoende veilig op straat\*

Gemeente	Inwoners die zich VAAK onveilig voelen in de eigen buurt	
	Totale N	%
Goedereede	404	1,3
Haaksbergen	476	1,6
Lingewaal	379	0,9
Littenseradiel	505	1,4
Middelharnis	541	1,9
Naarden	514	0,8
Rijnwaarden	457	0,5
Steenbergen	415	1,8
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>		<i>1,9</i>
Castricum	558	0,9
Heemskerk	404	3,5
Veghel	537	2,7
Vught	494	1,5
Wijchen	533	3,7
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>		<i>2,0</i>
Oosterhout	984	2,0
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>		<i>3,5</i>

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011).

8 Voelt u zich vaak, soms of zelden onveilig in uw eigen buurt?

Vaak  
 Soms  
 Zelden  
 Weet niet

Tabel 6: 2 Het is in de gemeente voldoende veilig op straat\*

Gemeente	N	Doet VAAK 's avonds of 's nachts niet open	Mijdt VAAK onveilige plaatsen in de buurt	Staat VAAK kinderen niet toe ergens in de buurt naar toe te gaan	Voelt zich VAAK 's avonds onveilig in buurt op straat	Voelt zich VAAK 's avonds alleen thuis onveilig
		abs	%	%	%	%
Goedereede	404	5,2	1,4	2,2	3,1	2,4
Haaksbergen	476	6,1	0,8	2,5	1,5	1,8
Lingewaal	379	5,4	0,2	1,8	1,3	1,4
Littenseradiel	505	2,4	0,2	0,2	0,6	0,6
Middelharnis	541	5,9	0,8	2,1	0,9	1,8
Naarden	514	10,7	1,5	4,1	0,8	2,3
Rijnwaarden	457	6,7	3,7	2,3	2,2	1,6
Steenbergen	415	7,7	1,5	1,8	3,0	1,7
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>		<i>7,6</i>	<i>2,0</i>	<i>2,1</i>	<i>2,7</i>	<i>1,6</i>
Castricum	558	7,1	1,2	1,4	0,7	0,8
Heemskerk	404	6,7	4,5	3,5	5,0	2,9
Veghel	537	9,1	1,4	3,7	2,2	2,5
Vught	494	11,9	1,5	2,7	2,8	2,3
Wijchen	533	10,2	3,5	2,7	3,1	3,3
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>		<i>9,3</i>	<i>2,3</i>	<i>2,7</i>	<i>3,2</i>	<i>1,9</i>
Oosterhout	984	14,8	1,6	2,1	4,5	2,9
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>		<i>11,1</i>	<i>4,0</i>	<i>4,3</i>	<i>6,2</i>	<i>2,5</i>

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2011).

9 Komt het wel eens voor dat u:	Vaak	Soms	Zelden of nooit	Weet niet/ Geen mening	NVT
a. 's Avonds of 's nachts niet open doet, omdat u het niet veilig vindt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. In uw eigen buurt omloopt of omrijdt om onveilige plekken te vermijden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Uw kind(eren) niet toestaat ergens naartoe te gaan bij u in de buurt omdat u het niet veilig vindt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Zich onveilig voelt als u 's avonds bij u in de buurt over straat loopt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Zich niet op uw gemak voelt als u 's avonds alleen thuis bent?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Overige indicatoren burger als BELASTINGBETALER

Tabel 7: 1 De woonlasten in de gemeente zijn in verhouding met de kwaliteit van het wonen in de gemeente

Gemeente	Woonlasten meerpersoons- huishouden 2010*
	€

Recente gegevens ten tijde van het maken van deze rapportage nog niet beschikbaar gesteld door KING en zijn daarom niet opgenomen in dit rapport.

\* Bron: database KING [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)

Tabel 10: 5 De burger moet kunnen rekenen op een zorgvuldig optreden van de gemeente bij het vaststellen van en afhandelen van officiële reacties op de hoogte van de gemeentelijke belastingen\*

Gemeente	% toegekende bezwaarschriften t.o.v. aantal WOZ- objecten	Tijdigheid verzending beschikkingen en aanslagen
	2009*	2009**
<b>Gemeenten &lt; 25.000</b>		
Goedereede	2,2 (2008)	Net op tijd (2008)
Haaksbergen	1,4	Net op tijd
Lingewaal	1	Net op tijd
Littenseradiel	1	Net op tijd
Middelharnis	4,4	Ruim op tijd
Naarden	0,8	Net op tijd
Rijnwaarden	1	Net op tijd
Steenbergen	1,4	Net op tijd
<b>Gemeenten 25.000 – 50.000</b>		
Castricum	0,3	Net op tijd
Heemskerk	1	Net op tijd
Veghel	1,3	Net op tijd
Vught	2,3	Net op tijd
Wijchen	0,9	Net op tijd
<b>Gemeenten ≥ 50.000</b>		
Oosterhout	2,6	Net op tijd

\* Bron: database KING [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) - Zelfonderzoek

\*\* Bron: database KING [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) - Waarderingskamer

## Bijlage B Overige resultaten KTO

Tabel 11A: Reden bezoek gemeentehuis deel I\*

Gemeente	N	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
	abs	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Gemeenten &lt; 25.000</b>												
Goedereede	80	9	8	14	0	21	40	0	1	0	3	0
Haaksbergen	104	1	2	25	1	19	46	1	0	0	4	2
Lingewaal	104	3	0	32	1	23	38	0	0	0	0	0
Littenseradiel	69	3	3	32	0	30	35	3	7	3	1	0
Middelharnis	85	2	1	24	0	32	32	1	1	1	2	2
Naarden	103	2	3	27	6	17	22	1	1	2	0	0
Rijnwaarden	116	2	2	22	0	22	32	3	1	0	0	2
Steenbergen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Gemeenten 25.000 – 50.000</b>												
Castricum	104	1	1	25	1	15	35	1	2	2	1	3
Heemskerk	289	3	2	28	1	20	26	2	1	1	2	12
Veghel	98	1	5	39	1	20	28	0	0	0	0	0
Vught	134	3	3	36	0	16	34	0	2	1	0	0
Wijchen	86	1	2	17	0	14	30	2	9	5	2	9
<b>Gemeenten ≥ 50.000</b>												
Oosterhout	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Tabel 11B: Reden bezoek gemeentehuis deel II\*

Gemeente	N	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
	abs	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Gemeenten &lt; 25.000</b>												
Goedereede	80	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	13
Haaksbergen	104	10	6	2	0	1	0	0	1	0	0	3
Lingewaal	104	0	0	0	3	1	0	0	5	0	1	7
Littenseradiel	69	0	0	1	4	3	0	0	0	0	1	1
Middelharnis	85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
Naarden	103	0	1	0	3	3	2	0	3	1	1	7
Rijnwaarden	116	1	2	6	3	1	0	0	3	0	0	14
Steenbergen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Gemeenten 25.000 – 50.000</b>												
Castricum	104	4	0	4	3	2	0	0	4	0	1	3
Heemskerk	289	7	1	1	1	1	0	0	2	0	0	6
Veghel	98	0	0	1	3	1	2	0	4	1	2	1
Vught	134	3	0	4	1	1	0	0	6	0	1	2
Wijchen	86	14	2	2	0	0	0	0	1	0	0	8
<b>Gemeenten ≥ 50.000</b>												
Oosterhout	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2011).

LEGENDA	
A	Uittreksel Burgerlijke Stand
B	Uittreksel GBA
C	Paspoort
D	Bijschrijving kind in paspoort
E	Identiteitskaart
F	Rijbewijs
G	Huwelijk/geregistreerd partnerschap/ondertrouw
H	Bouwvergunning
I	Bestemmingsplan inzien
J	Parkeervergunning (incl. gehandicaptenparkeerkaart)/parkeerplaats

K	Bijzondere bijstand
L	WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)/hulp of zorg
M	Belasting / gemeentebelasting
N	Adreswijziging doorgeven
O	Inschrijving in de gemeente
P	Geboorte / geboorteakte
Q	Aangifte sterfte
R	Inschrijving naturalisatie
S	Verklaring omtrent gedrag
T	Stadspas of gemeentepas
U	Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen)
V	Iets anders, namelijk

Tabel 12: Van te voren afspraak gemaakt\*

Gemeente	N	Ja	Nee, maar ik had dat wel graag gewild	Nee, en dat was voor mij ook niet nodig
	abs	%	%	%
<b>Gemeenten &lt; 25.000</b>				
Goedereede	80	3	8	90
Haaksbergen	102	5	0	95
Lingewaal	104	3	2	95
Littenseradiel	66	5	6	89
Middelharnis	85	13	2	85
Naarden	103	4	6	90
Rijnwaarden	113	5	1	94
Steenbergen	80	10		90
<b>Gemeenten 25.000 – 50.000</b>				
Castricum	95	7	6	86
Heemskerk	284	13	3	84
Veghel	98	9	2	89
Vught	132	16	3	81
Wijchen	82	18	4	78
<b>Gemeenten ≥ 50.000</b>				
Oosterhout	-	-	-	-

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2011) / geen referentiegegevens 2010 omdat deze vraag toen nog niet was opgenomen

**Heeft u voor dit bezoek van te voren een afspraak gemaakt?**  
*We bedoelen hiermee dat u gebeld of gemaïld hebt met de gemeente om een afspraak op een bepaald tijdstip te maken. Of dat u via een eerder baliebezoek een afspraak gemaakt hebt.*

Ja ► *ga door met vraag 3*

Nee, maar ik had dat wel graag gewild ► *ga door met vraag 4*

Nee, en dat was voor mij ook niet nodig ► *ga door met vraag 4*

Tabel 13: Op welke manier afspraak gemaakt\*

Gemeente	N	Telefonisch	Internet / e-mail	Bij een eerder baliebezoek	Anders, namelijk
	abs	%	%	%	%
<b>Gemeenten &lt; 25.000</b>					
Goedereede	2	50	50	0	0
Haaksbergen	5	60	0	20	20
Lingewaal	3	100	0	0	0
Littenseradiel	3	67	0	0	33
Middelharnis	11	55	0	45	0
Naarden	4	50	0	50	0
Rijnwaarden	6	67	0	33	0
Steenbergen	8	50	20	30	0
<b>Gemeenten 25.000 – 50.000</b>					
Castricum	7	71	14	14	0
Heemskerk	37	35	3	54	8
Veghel	9	44	56	0	0
Vught	21	43	29	29	0
Wijchen	15	80	0	13	7
<b>Gemeenten ≥ 50.000</b>					
Oosterhout	-	-	-	-	-

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2011) / geen referentiegegevens 2010 omdat deze vraag toen nog niet was opgenomen

**Op welke manier heeft u deze afspraak gemaakt?**

Telefonisch

Internet / e-mail

Bij een eerder baliebezoek

Anders, namelijk:

Tabel 14: De belangrijkste aspecten voor het meest recente bezoek aan het gemeentehuis\*

Gemeente	Belangrijkste aspect	2 <sup>de</sup> belangrijke aspect	3 <sup>de</sup> belangrijke aspect
<b>Gemeenten &lt; 25.000</b>			
Goedereede	Deskundigheid	Openingstijden	Wachttijd
Haaksbergen	Deskundigheid	Openingstijden	Wachttijd
Lingewaal	Openingstijden	Deskundigheid	Vriendelijkheid
Littenseradiel	Deskundigheid	Openingstijden	Wachttijd
Middelharnis	Vriendelijkheid	Deskundigheid	Openingstijden
Naarden	Openingstijden	Vriendelijkheid	Wachttijd
Rijnwaarden	Deskundigheid	Openingstijden	Vriendelijkheid
Steenbergen	Deskundigheid	Openingstijden	Vriendelijkheid
<b>Gemeenten 25.000-50.000</b>			
Castricum	Deskundigheid	Openingstijden	Wachttijd
Heemskerk	Vriendelijkheid	Deskundigheid	Wachttijd
Veghel	Deskundigheid	Wachttijd	Vriendelijkheid
Vught	Openingstijden	Deskundigheid	Wachttijd
Wijchen	Deskundigheid	Wachttijd	Openingstijden
<b>Gemeenten ≥ 50.000</b>			
Oosterhout	-	-	-

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2011).

**Berekeningswijze resultaten tabel Belangrijkste aspecten bezoek gemeentehuis**

De score op deze vraag is tot stand gekomen door een somscore te berekenen van de gegeven antwoorden per categorie. De antwoorden per gemeente op 'belangrijkste aspect' werden met factor 3 vermenigvuldigd, de antwoorden op '2<sup>de</sup> belangrijkste aspect' met factor 2 en de antwoorden op de 3<sup>e</sup> vraag met factor 1. Deze producten werden per vraag en per gemeente bij elkaar opgeteld, waarna de drie hoogst scorende categorieën in bovenstaande tabel worden gepresenteerd.

3 Kunt u van de aspecten genoemd in de voorgaande vraag een top 3 aangeven van aspecten die voor u belangrijk zijn? Vul in de hokjes één letter in: A t/m O.

Belangrijkste aspect	2 <sup>e</sup> belangrijke aspect	3 <sup>e</sup> belangrijke aspect

Tabel 15: Rapportcijfer totaaloordeel over bezoek aan loket\*

Gemeente	Totaaloordeel bezoek aan loket	N
Goedereede	7,6	80
Haaksbergen	7,6	102
Lingewaal	8,0	104
Littenseradiel	7,6	68
Middelharnis	7,7	84
Naarden	7,5	103
Rijnwaarden	7,6	116
Steenbergen	8,2	nb
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>7,6</i>	
Castricum	7,7	95
Heemskerk	7,9	289
Veghel	7,6	98
Vught	7,6	122
Wijchen	7,9	81
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>7,7</i>	
Oosterhout	-	-
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>7,6</i>	

\* Bron: Vragenlijst KTO  
Waarstaatjegemeente.nl (2011).

4 Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor de eerder genoemde aspecten met betrekking tot uw bezoek van vandaag, welk cijfer zou u dan geven? (U dient 1 cijfer aan te kruisen)

1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

Tabel 16: Schatting van de wachttijd (gerekend vanaf het moment dat men binnen kwam tot het moment dat men geholpen werd) bij het meest recente bezoek aan het gemeentehuis.

Gemeente	N	< 5 min	5-15 min	15-30 min	30-60 min	≥ 60 min	Weet ik niet precies
		abs	%	%	%	%	%
Goedereede	79	89	8	3	0	0	1
Haaksbergen	103	49	48	3	1	0	0
Lingewaal	104	95	5	0	0	0	0
Littenseradiel	69	67	26	4	1	1	0
Middelharnis	85	68	25	6	0	0	1
Naarden	103	71	19	7	3	0	0
Rijnwaarden	115	85	13	2	0	0	0
Steenbergen	nb	70	20	0	0	0	0
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>		<i>65</i>	<i>27</i>	<i>6</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Castricum	96	44	45	10	0	0	1
Heemskerk	289	71	25	3	1	0	0
Veghel	98	60	32	5	0	0	3
Vught	129	33	52	9	2	0	4
Wijchen	85	46	45	9	0	0	0
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>		<i>66</i>	<i>26</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Oosterhout	-	-	-	-	-	-	-
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>		<i>55</i>	<i>32</i>	<i>10</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>0</i>

\* Bron: Vragenlijst KTO  
Waarstaatjegemeente.nl (2011).

5 Als u een schatting zou moeten maken van de wachttijd (gerekend vanaf het moment dat u binnenkwam tot het moment dat u geholpen bent) hoeveel minuten heeft u dan gewacht?

Minder dan 5 minuten     30 tot 60 minuten  
 5 tot 15 minuten     60 minuten of meer  
 15 tot 30 minuten     Weet ik niet precies



Tabel 17: Overeenkomst kwaliteit dienstverlening gemeente aan loket/balie met verwachtingen\*

Gemeente	N	Komt overeen met verwachtingen	Bezoek was minder dan verwacht	Bezoek was beter dan verwacht	NVT, had geen verwachtingen vooraf	Weet ik niet/wil ik niet zeggen
	abs	%	%	%	%	%
Goedereede	80	83	3	1	13	1
Haaksbergen	101	65	4	10	19	2
Lingewaal	104	69	0	18	12	1
Littenseradiel	68	71	4	6	18	1
Middelharnis	85	69	0	12	15	4
Naarden	103	71	5	17	7	1
Rijnwaarden	116	77	3	3	16	1
Steenbergen	nb	58	1	28	14	-
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>		<i>71</i>	<i>3</i>	<i>10</i>	<i>14</i>	<i>2</i>
Castricum	96	67	3	11	18	1
Heemskerk	288	73	2	16	8	1
Veghel	98	83	1	6	5	5
Vught	125	69	2	10	17	2
Wijchen	83	73	1	16	10	0
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>		<i>66</i>	<i>5</i>	<i>15</i>	<i>14</i>	<i>2</i>
Oosterhout	-	-	-	-	-	-
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>		<i>57</i>	<i>6</i>	<i>24</i>	<i>14</i>	<i>2</i>

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2011).

5 U heeft in vraag 4 als totaaloordeel van uw meest recente bezoek aan het gemeentehuis een rapportcijfer gegeven. Komt dit oordeel wel of niet overeen met de verwachtingen die u voorafgaande aan het bezoek had?

Komt wel overeen  
 Komt niet overeen, verwachtingen waren hoger  
 Komt niet overeen, verwachtingen waren lager  
 Niet van toepassing, had geen verwachtingen voorafgaande aan bezoek  
 Weet ik niet / wil niet zeggen

Tabel 18: In één keer geholpen of niet\*

Gemeente	N	Ik werd in één keer geholpen, ik hoef niet terug te komen	Ik werd vandaag in één keer geholpen, want ik kwam vandaag ophalen wat ik eerder besteld had	Ik moet terugkomen om op te halen wat ik nu heb aangevraagd	Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten	Ik moet terugkomen omdat het aangevraagde nog niet klaar is	Ik moet terugkomen om een andere reden, namelijk
		abs	%	%	%	%	%
<b>Gemeenten &lt; 25.000</b>							
Goedereede	78	41	12	36	3	1	8
Haaksbergen	99	21	12	61	2	1	3
Lingewaal	104	21	13	61	3	2	0
Littenseradiel	67	16	3	73	1	1	4
Middelharnis	84	38	10	38	5	4	6
Naarden	103	41	20	36	0	2	1
Rijnwaarden	115	46	11	35	3	2	3
Steenbergen	nb	40	0	50	0	0	0
<b>Gemeenten 25.000-50.000</b>							
Castricum	95	41	13	38	3	2	3
Heemskerk	287	48	15	27	3	3	4
Veghel	98	47	4	46	0	2	1
Vught	129	33	18	43	4	2	0
Wijchen	84	62	11	19	4	1	4
<b>Gemeenten ≥ 50.000</b>							
Oosterhout	-	-	-	-	-	-	-

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2011). / geen referentiegegevens 2010 omdat deze vraag toen nog niet was opgenomen

Heeft men u vandaag in één keer kunnen helpen, of moet u – voor deze dienst of dit product nog een keer terugkomen?

Ik werd in één keer geholpen, ik hoef niet terug te komen  
 Ik werd vandaag in één keer geholpen, want ik kwam vandaag ophalen wat ik eerder heb aangevraagd of besteld  
 Ik moet terugkomen om op te halen wat ik nu heb aangevraagd of besteld  
 Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had  
 Ik moet terugkomen omdat het aangevraagde nog niet klaar is  
 Ik moet terugkomen om een andere reden, namelijk:

**Tabel 19: Andere gewenste manieren van contact met gemeente (in plaats van bezoek gemeentehuis)**  
(meerdere antwoorden mogelijk)

Gemeente	N	Schriftelijk	Telefonisch	E-mail	Internet
	abs	%	%	%	%
Goedereede	80	14	24	39	26
Haaksbergen	104	26	24	23	26
Lingewaal	104	11	26	14	24
Littenseradiel	69	29	14	36	30
Middelharnis	85	24	20	25	29
Naarden	103	6	23	23	38
Rijnwaarden	116	21	22	39	28
Steenbergen	80	10	40	20	
<b>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</b>		<b>17</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>31</b>
Castricum	104	21	17	25	38
Heemskerk	289	15	30	33	36
Veghel	98	23	27	28	20
Vught	134	14	19	40	46
Wijchen	86	22	22	29	24
<b>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</b>		<b>16</b>	<b>20</b>	<b>31</b>	<b>37</b>
Oosterhout	-	-	-	-	-
<b>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</b>		<b>11</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>23</b>

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2011).

7 Op welke andere manieren dan een bezoek aan het gemeentehuis zou u contact willen hebben met de gemeente of informatie en diensten willen verkrijgen van de gemeente? U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

Schriftelijk     E-mail     Anders  
 Telefonisch     Internet     Weet ik niet

**Tabel 20: Wijze van informatie inwinnen voorafgaand aan bezoek gemeentehuis**  
(meerdere antwoorden mogelijk)

Gemeente	N	Schriftelijk	Telefonisch	E-mail	Internet
	Totaal	%	%	%	%
Goedereede	80	0	3	1	20
Haaksbergen	104	2	6	0	18
Lingewaal	104	2	3	0	18
Littenseradiel	69	4	12	6	17
Middelharnis	85	4	7	0	21
Naarden	103	0	8	1	25
Rijnwaarden	116	2	10	1	13
Steenbergen	-	-	-	-	-
<b>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</b>		<b>3</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>19</b>
Castricum	104	1	5	0	24
Heemskerk	289	7	4	2	18
Veghel	98	0	6	0	14
Vught	134	1	6	1	30
Wijchen	86	1	8	2	19
<b>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</b>		<b>2</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>22</b>
Oosterhout	-	-	-	-	-
<b>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</b>		<b>1</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>13</b>

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2011).

8 Heeft u, voorafgaand aan uw bezoek aan het gemeentehuis, informatie ingewonnen via een van de andere kanalen? Zo ja, op welke manier was dat? U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

Nee ▶ ga door met vraag 10     Ja, via internet  
 Ja, schriftelijk     Ja, op andere wijze  
 Ja, telefonisch     Weet ik niet meer  
 Ja, via e-mail

Tabel 21: Rapportcijfer voor andere wijze van informatie inwinnen voorafgaand aan bezoek gemeentehuis\*

Gemeente	Cijfer	N
Goedereede	7,2	36
Haaksbergen	7,3	32
Lingewaal	7,1	24
Littenseradiel	7,1	27
Middelhamnis	7,4	32
Naarden	7,1	32
Rijnwaarden	7,1	39
Steenbergen	-	-
<i>Gemiddelde &lt; 25.000 (2010)</i>	<i>7,1</i>	
Castricum	7,3	36
Heemskerk	7,4	114
Veghel	7,5	19
Vught	7,5	58
Wijchen	7,6	36
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000 (2010)</i>	<i>7,1</i>	
Oosterhout	-	-
<i>Gemiddelde ≥ 50.000 (2010)</i>	<i>7,1</i>	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2011).

9 U heeft aangegeven voorafgaande aan uw bezoek informatie te hebben ingewonnen. Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor het schriftelijke, telefonische of elektronische contact, welk cijfer zou u dan geven? (U dient 1 cijfer aan te kruisen)

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

Voor de burgerrol Belastingbetaler wordt zowel de mening van de burger als financiële informatie gebruikt om een oordeel te geven over de burger als Belastingbetaler. De financiële informatie die wordt gebruikt komt uit de IV3 begroting van de gemeenten. In deze begroting wordt gebruik gemaakt van een standaard aantal functies. Een deel van de functies kunnen direct gekoppeld worden aan één van de thema's die in het onderzoek voor de burgerrol Belastingbetaler worden gebruikt. Deze indeling wordt gemaakt op basis van de systematiek die het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties gebruikt.

De functies die niet direct aan één van de thema's gekoppeld kunnen worden zijn gewogen verdeeld over de bovenstaande thema's.

In onderstaande tabel s deze verdeling opgenomen.

Thema W/S/G	Bevolkingszaken	Werk en inkomen	Educatie	Maatschappelijke zorg	Kunst en ontspanning	Oudheid	Veiligheid	Bouwen	Milieu	Reiniging	Openbare ruimte	Economie	
IV3 functie	3	610	420	620	540	541	120	810	723	721	722	310	
	4	611	421	621	510		140	820		725	726	320	
		612	422	622	511			821				727	330
		613	423	630	530			822				728	340
		614	430	641	580			823				729	341
		623	431	650								730	311
			432	651								731	
			433	652								531	
			440	711								550	
			441	712								560	
			442	714								724	
			443	715								210	
			480	716								211	
			482	732								214	
												215	
												221	
											223		
											240		
											936		

## Bijlage D Vragenlijsten versie Voorjaar 2011

## Instructie voor het invullen van de vragenlijst

Deze vragenlijst wordt **geautomatiseerd** verwerkt. Daarom is het belangrijk dat u:

- de vragenlijst niet kreukt;
- de vragenlijst invult met een **zwarte of blauwe pen** (geen rode pen en geen viltstift);
- een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (**het vakje niet helemaal inkleuren!**).

### Bijvoorbeeld:

**Bent u een man of een vrouw?**

- man  
 vrouw (u heeft nu ingevuld dat u een vrouw bent)

Als u per ongeluk het verkeerde vakje heeft aangekruist, moet u het **goede vakje helemaal inkleuren**.

**Bent u een man of een vrouw?**

- man (u heeft nu ingevuld dat u een man bent)  
 vrouw

Soms vragen we u **een getal** in te vullen.

Schrijf dan **één cijfer per vakje**, zodat het hele cijfer **binnen** het vakje komt.

**Geen streepjes** zetten als u niets hoeft in te vullen!

### Bijvoorbeeld:

**In welk jaar bent u geboren?**

1	9	6	4
---	---	---	---

### Belangrijk!

- Bij de **meeste vragen** is het de bedoeling dat u maar **één hokje** aankruist. Bij sommige vragen mag u **meerdere hokjes** aankruisen. Bij die vragen staat dat apart vermeld.
- Het is belangrijk dat u de vragen beantwoordt, ook al vindt u het soms moeilijk om een antwoord te geven. Er zijn **geen goede of foute antwoorden**. Het gaat om uw mening!

**1 Als eerste willen wij u enkele vragen stellen over een aantal voorzieningen in uw buurt. Kunt u voor elk van deze voorzieningen aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?**

	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
a. Winkels voor dagelijkse boodschappen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Basisonderwijs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De wijze waarop het afval wordt ingezameld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Het schoonhouden van uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2 Nu willen wij u een aantal vragen stellen over verkeer en vervoer in uw buurt. Kunt u voor elk van de onderstaande zaken aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?**

	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
a. Openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Parkeergelegenheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Verkeersveiligheid in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Bereikbaarheid van de buurt met de auto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3 Nu volgt een aantal uitspraken over de buurt waarin u woont. Kunt u voor elke uitspraak aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent? Als u het niet weet, kunt u dat natuurlijk ook aangeven.**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a. In de buurt zijn de wegen, paden en pleintjes goed onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. In de buurt zijn perken, plantsoenen en parken goed onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. In de buurt is het buiten goed verlicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. In de buurt zijn goede speelplekken voor kinderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. In de buurt zijn goede voorzieningen voor jongeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4 Er is u een aantal vragen gesteld over de buurt waarin u woont. Kunt u voor een aantal zaken door middel van een rapportcijfer een beoordeling geven? Welk cijfer van 1 tot en met 10 zou u geven voor:**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet / Geen mening
a. Uw woonomgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De leefbaarheid in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De veiligheid in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5 Hoe denkt u over de voorzieningen in de hele gemeente?  
 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over:**

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
a. Het totale winkelaanbod	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De uitgaansmogelijkheden, horeca en dergelijke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Het aanbod van culturele voorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Het aanbod van verenigingen, clubs, cursussen en dergelijke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De sportvoorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Het onderwijs in het algemeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. De gezondheidszorgvoorzieningen in het algemeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. De welzijnsvoorzieningen (zoals een buurthuis of jongeren-centrum)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6 Hoe denkt u over het verkeer en vervoer in de hele gemeente?  
 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over:**

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
a. Het onderhoud van wegen en fietspaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De parkeermogelijkheden in de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Het openbaar vervoer in de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De verkeersveiligheid in de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**7 Voelt u zich wel eens onveilig in uw eigen buurt?**

- Ja ▶ *ga door met de volgende vraag*  
 Nee ▶ *ga door met vraag 9*  
 Weet niet ▶ *ga door met vraag 9*

**8 Voelt u zich vaak, soms of zelden onveilig in uw eigen buurt?**

- Vaak  
 Soms  
 Zelden  
 Weet niet

**9 Komt het wel eens voor dat u:**

	Vaak	Soms	Zelden of nooit	Weet niet / Geen mening	NVT
a. 's Avonds of 's nachts niet open doet, omdat u het niet veilig vindt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. In uw eigen buurt omloopt of omrijdt om onveilige plekken te vermijden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Uw kind(eren) niet toestaat ergens naartoe te gaan bij u in de buurt omdat u het niet veilig vindt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Zich onveilig voelt als u 's avonds bij u in de buurt over straat loopt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Zich niet op uw gemak voelt als u 's avonds alleen thuis bent?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**10 Kunt u voor de volgende uitspraken over het functioneren van uw gemeente waar het gaat om de aanpak van leefbaarheid en veiligheid aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent? Als u het niet weet of geen mening hebt, kunt u dat natuurlijk ook aangeven.**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a. De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De gemeente informeert de buurt over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De gemeente betreft de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De gemeente reageert op meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. De gemeente doet wat ze zegt bij het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**11 Wat vindt u van het gemeentebestuur? Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de hier genoemde stellingen? Deze stellingen gaan over uw waardering als kiezer van het gemeentebestuur. Hier maken we onderscheid tussen de gemeenteraad als de gekozen volksvertegenwoordiging en de burgemeester en wethouders als verantwoordelijke uitvoerders namens de gemeenteraad.**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a. Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Burgemeester en wethouders maken hun beloften waar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De gemeente wordt goed bestuurd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**12 Wat vindt u van de gemeentelijke regels? Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de hier genoemde stellingen? De gemeente heeft plaatselijke regels, verordeningen. Wat vindt u van deze regels en worden de regels die de gemeente maakt ook door de gemeente gecontroleerd?**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a. De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De gemeente controleert en handhaaft deze regels goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Op een aantal terreinen ontbreken gemeentelijke regels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Een burger in onze gemeente heeft te maken met tegenstrijdige gemeentelijke regels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13 Wat vindt u van de gemeentelijke informatie? Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de hier genoemde stellingen?**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a. De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De gemeentelijke informatie via de lokale kranten is goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De informatie op de gemeentelijke website is goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**14 De gemeente kan burgers op verschillende manieren betrekken bij beslissingen die de gemeente maakt. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de hier genoemde stellingen?**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a. Burgers worden voldoende betrokken bij <u>totstandkoming</u> van gemeentelijke plannen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Burgers worden voldoende betrokken bij de <u>uitvoering</u> van gemeentelijke plannen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Burgers hebben voldoende invloed op datgene wat de gemeente doet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**15 Vindt u dat uw gemeente voldoende doet voor het belastinggeld dat u aan de gemeente betaalt?** *Bij het werk van de gemeente kunt u bijvoorbeeld denken aan het beheer van de openbare ruimte (onder andere schoonmaken, onderhouden en inrichten van parken, wegen, fietspaden), werkzaamheden op het gebied van verkeer (onder andere doorstroming, parkeerbeleid, verkeersveiligheid), milieu (onder andere milieubeleid, optreden bij milieuovertredingen), onderwijs (onder andere voldoende schoolruimte, naleving leerplichtwet), sport (onder andere subsidieverlening, beheer sportpark), welzijn en sociale zaken (onder andere WMO-loket, jeugdhulp), et cetera.*

**In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stelling? Als u het niet weet of geen mening hebt, kunt u dat natuurlijk ook aangeven.**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16 Als inwoner van uw gemeente betaalt u belasting aan de gemeente. De gemeente kan uw belastinggeld op verschillende manieren besteden. Hieronder zijn 12 gemeentelijke thema's omschreven. Kunt u aangeven aan welke 5 thema's de gemeente volgens u het meeste belastinggeld moet uitgeven?**

**LET OP: U mag maximaal 5 hokjes aankruisen.**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> <b>Bevolkingszaken</b>       | Het uitgeven van documenten (paspoort, uittreksel van het GBA), wijzigingen doorgeven (verhuizing, geboorten) en informeren van burgers.                |
| <input type="checkbox"/> <b>Werk en inkomen</b>       | Het verlenen van bijstand en andere uitkeringen, begeleiden van werkzoekenden en het kwijtscheldingsbeleid.   |
| <input type="checkbox"/> <b>Educatie</b>              | Het verzorgen van de onderwijshuisvesting, gymnastiekonderwijs, personele voorzieningen en volwassenenonderwijs.  |
| <input type="checkbox"/> <b>Maatschappelijke zorg</b> | Het verzorgen van de voorzieningen voor gehandicapten, thuiszorg, kinderopvang en maatschappelijke begeleiding en advies.                               |
| <input type="checkbox"/> <b>Kunst en ontspanning</b>  | Het mogelijk maken van sporten, culturele activiteiten en de bekostiging van de bibliotheek.  |
| <input type="checkbox"/> <b>Monumenten en musea</b>   | Het onderhouden van monumenten en het (financieel) bijdragen aan musea.   |
| <input type="checkbox"/> <b>Veiligheid</b>            | De bekostiging van politie, brandweer en ambulance. Ook bureau Halt en handhaving brandveiligheid horen hierbij.  |
| <input type="checkbox"/> <b>Bouwen</b>                | Het bouwklaar maken van grond en zorgen voor een divers woningaanbod (huur, koop, kleine, midden en grote woningen).                                    |
| <input type="checkbox"/> <b>Milieu</b>                | Het regelen van ongediertebestrijding, tegengaan van luchtvervuiling, beheersing van geluidshinder en het verplaatsen van milieuvriendelijke bedrijven. |
| <input type="checkbox"/> <b>Reiniging</b>             | Het schoonhouden van de straten en het ophalen van huisvuil.  |
| <input type="checkbox"/> <b>Openbare ruimte</b>       | Het aanleggen en onderhouden van sportvelden, groenstroken en parken, wegen en waterwegen. Ook het onderhoud van de riolering hoort bij dit onderwerp.  |
| <input type="checkbox"/> <b>Economie</b>              | Het verkrijgen van meer economische activiteiten (en werkgelegenheid) door ervoor te zorgen dat bedrijven zich graag vestigen in uw woonplaats.         |

**17 Kunt u aangeven in hoeverre u tevreden of ontevreden bent met de huidige besteding van de gemeente op deze thema's? Als u het niet weet dan kunt u dat natuurlijk ook aangeven.**

**LET OP: Kruis alleen een hokje aan achter de thema's die u bij vraag 16 hebt ingevuld (maximaal 5).**

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening
Bevolkingszaken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werk en inkomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Educatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maatschappelijke zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunst en ontspanning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monumenten en musea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Veiligheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bouwen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Milieu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reiniging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Openbare ruimte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Economie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tot slot willen we u graag nog een aantal vragen stellen over uw persoonlijke situatie. Deze vragenlijst wordt anoniem verwerkt, dus de antwoorden zijn op geen enkele wijze te herleiden tot individuele personen.

**18 Wat is uw geslacht?**

- Vrouw  
 Man

**19 Wat is uw leeftijd?**

- 18 tot en met 29 jaar  
 30 tot en met 39 jaar  
 40 tot en met 54 jaar  
 55 jaar of ouder

**20 Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode?**

--	--	--	--

**21 Hebt u nog overige opmerkingen over uw gemeente? Deze kunt u hieronder kwijt.**

*Zorg dat de tekst die u opschrijft, binnen het kader valt.*

***U bent aan het einde gekomen van deze vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking!***

## Instructie voor het invullen van de vragenlijst

Deze vragenlijst wordt **geautomatiseerd** verwerkt. Daarom is het belangrijk dat u:

- de vragenlijst niet kreukt;
- de vragenlijst invult met een **zwarte of blauwe pen** (geen rode pen en geen viltstift);
- een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (**het vakje niet helemaal inkleuren!**).

### Bijvoorbeeld:

#### Bent u een man of een vrouw?

- man  
 vrouw (u heeft nu ingevuld dat u een vrouw bent)

Als u per ongeluk het verkeerde vakje heeft aangekruist, moet u het **goede vakje helemaal inkleuren**.

#### Bent u een man of een vrouw?

- man (u heeft nu ingevuld dat u een man bent)  
 vrouw

### Belangrijk!

- Bij de meeste vragen is het de bedoeling dat u maar **één hokje** aankruist.
- Bij sommige vragen mag u **meerdere hokjes** aankruisen. Bij die vragen staat dat apart vermeld.
- Het is belangrijk dat u de vragen beantwoordt, ook al vindt u het soms moeilijk om een antwoord te geven. Er zijn **geen goede of foute antwoorden**. Het gaat om uw mening!
- Deze vragenlijst is **anoniem**. Uw antwoorden zijn op geen enkele manier naar u terug te voeren.

## 1 Wat is de precieze reden van uw bezoek aan het gemeentehuis?

*U kunt meer dan één antwoord aankruisen.*

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Uittreksel Burgerlijke Stand  | <input type="checkbox"/> WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) / hulp of zorg |
| <input type="checkbox"/> Uittreksel GBA  | <input type="checkbox"/> Belasting / gemeentebelasting                           |
| <input type="checkbox"/> Paspoort  | <input type="checkbox"/> Adreswijziging doorgeven                                |
| <input type="checkbox"/> Bijschrijving kind in paspoort                                      | <input type="checkbox"/> Inschrijving in de gemeente                             |
| <input type="checkbox"/> Identiteitskaart  | <input type="checkbox"/> Geboorte / geboorteakte                                 |
| <input type="checkbox"/> Rijbewijs   | <input type="checkbox"/> Sterfte (aangifte)                                      |
| <input type="checkbox"/> Huwelijk / geregistreerd partnerschap / ondertrouw                  | <input type="checkbox"/> Inschrijving naturalisatie                              |
| <input type="checkbox"/> Bouwvergunning  | <input type="checkbox"/> Verklaring omtrent gedrag                               |
| <input type="checkbox"/> Bestemmingsplan inzien  | <input type="checkbox"/> Stadspas of gemeentepas                                 |
| <input type="checkbox"/> Parkeervergunning (incl. gehandicaptenparkeerkaart) / parkeerplaats | <input type="checkbox"/> Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen)         |
| <input type="checkbox"/> Bijzondere bijstand   | <input type="checkbox"/> Iets anders, namelijk:                                  |

**2 Heeft u voor dit bezoek van te voren een afspraak gemaakt?**

*We bedoelen hiermee dat u gebeld of gemaild hebt met de gemeente om een afspraak op een bepaald tijdstip te maken. Of dat u via een eerder baliebezoek een afspraak gemaakt hebt.*

- Ja ► **ga door met vraag 3**  
 Nee, maar ik had dat wel graag gewild ► **ga door met vraag 4**  
 Nee, en dat was voor mij ook niet nodig ► **ga door met vraag 4**

**3 Op welke manier heeft u deze afspraak gemaakt?**

- Telefonisch  
 Internet / e-mail  
 Bij een eerder baliebezoek  
 Anders, namelijk:

**4 Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis?** Kunt u dat uitdrukken in een rapportcijfer, waarbij het cijfer '1' staat voor 'zeer slecht' en het cijfer '10' voor 'uitmuntend'. Als het aspect op uw bezoek niet van toepassing is, kunt u dat aangeven (NVT).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
a. De openingstijden van het gemeentehuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De bereikbaarheid van het gemeentehuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel fiets/auto)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis (eerste indruk)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. De wachtruimte in het gemeentehuis (bij de publieksbalie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. De wachttijd voordat u werd geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. De vriendelijkheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. De deskundigheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. De uiterlijke verzorging van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om gevraagde te krijgen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. De privacy bij de balies in het gemeentehuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o. De prijs die u voor de dienst/product/informatie heeft betaald	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 5 Kunt u van de aspecten genoemd in de voorgaande vraag een top 3 aangeven van aspecten die voor u belangrijk zijn? Vul in de hokjes één letter in: A t/m O.

Belangrijkste aspect	2 <sup>e</sup> belangrijke aspect	3 <sup>e</sup> belangrijke aspect

- 6 Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor de eerder genoemde aspecten met betrekking tot uw bezoek van vandaag, welk cijfer zou u dan geven? (U dient 1 cijfer aan te kruisen)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10  
                          

- 7 Als u een schatting zou moeten maken van de wachttijd (gerekend vanaf het moment dat u binnenkwam tot het moment dat u geholpen bent) hoeveel minuten heeft u dan gewacht?

Minder dan 5 minuten       30 tot 60 minuten  
 5 tot 15 minuten       60 minuten of meer  
 15 tot 30 minuten       Weet ik niet precies

- 8 U heeft in vraag 6 als totaaloordeel van uw meest recente bezoek aan het gemeentehuis een rapportcijfer gegeven. Komt dit oordeel wel of niet overeen met de verwachtingen die u voorafgaande aan het bezoek had?

Komt wel overeen  
 Komt niet overeen, het viel me tegen  
 Komt niet overeen, het was beter dan ik had verwacht  
 Niet van toepassing, had geen verwachtingen voorafgaande aan bezoek  
 Weet ik niet / wil niet zeggen

- 9 Heeft men u vandaag in één keer kunnen helpen, of moet u – voor deze dienst of dit product nog een keer terugkomen?

Ik werd in één keer geholpen, ik hoef niet terug te komen  
 Ik werd vandaag in één keer geholpen, want ik kwam vandaag ophalen wat ik eerder heb aangevraagd of besteld  
 Ik moet terugkomen om op te halen wat ik nu heb aangevraagd of besteld  
 Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had  
 Ik moet terugkomen omdat het aangevraagde nog niet klaar is  
 Ik moet terugkomen om een andere reden, namelijk:



**10 Op welke andere manieren dan een bezoek aan het gemeentehuis zou u contact willen hebben met de gemeente of informatie en diensten willen verkrijgen van de gemeente?**

U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

- Schriftelijk       E-mail       Anders, namelijk:  
 Telefonisch       Internet       Weet ik niet

**11 Heeft u, voorafgaande aan uw bezoek aan het gemeentehuis, informatie ingewonnen via een van de andere contactkanalen? Zo ja, op welke manier was dat?** U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

- Nee ▶ *ga door met vraag 13*       Ja, via internet  
 Ja, schriftelijk       Ja, anders namelijk:  
 Ja, telefonisch       Weet ik niet meer  
 Ja, via e-mail

**12 U heeft aangegeven voorafgaande aan uw bezoek informatie te hebben ingewonnen. Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor het schriftelijke, telefonische of elektronische contact, welk cijfer zou u dan geven?** (U dient 1 cijfer aan te kruisen)

- 1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

Tot slot willen we u graag nog drie achtergrondvragen stellen.

**13 Wat is uw geslacht?**

- Vrouw       Man

**14 In welk jaar bent u geboren?**

--	--	--	--

**15 Hebt u nog overige opmerkingen over de dienstverlening van uw gemeente?**

Deze kunt u hieronder kwijt. Zorg dat de tekst die u opschrijft, binnen het kader valt.

*U bent aan het einde gekomen van deze vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking!*