

# Waarstaatjegemeente.nl

## *Burgerrollen*

Najaar 2008

Alphen-Chaam	Katwijk
Barneveld	Laarbeek
Bergen	Langedijk
Bergen op Zoom	Midden-Drenthe
Best	Nunspeet
Brielle	Oldebroek
Capelle aan den IJssel	Ooststellingwerf
Dantumadiel	Ouder-Amstel
Dinkelland	Overbetuwe
Dongeradeel	Renkum
Echt-Susteren	Ridderkerk
Emmen	Rijswijk
Ermelo	Roosendaal
Gilze en Rijen	Soest
Goes	Stede Broec
Hardenberg	Vlist
Haren	Waalre
Heemstede	Westvoorne
Heerde	Woerden
Hilvarenbeek	Wûnseradiel
Hoogeveen	Zundert
Hoogezand-Sappemeer	Zwartewaterland



**WAAR  
STAAT  
JE  
GEMEENTE  
.NL**

burgerrollen

# Waarstaatjegemeente.nl

## *Burgerrollen*

Najaar 2008



mevrouw drs. E. Stultjens (PON)  
mevrouw drs. K. du Long (PON)  
mevrouw drs. M. van Bommel (PON)

Dit project wordt uitgevoerd door PON, Deloitte en BMC.



# Deloitte.

**BMC** | advies  
management

PON kennis in uitvoering  
maart 2009

ISBN 978-90-5049-455-7

© 2009 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.

Deze publicatie is te bestellen onder vermelding van PON-publicatie 09-06

PON kennis in uitvoering

Postbus 90123

5000 LA Tilburg

E-mail: [pon@hetpon.nl](mailto:pon@hetpon.nl)

Telefoon: (013) 535 15 35

Fax: (013) 535 81 69

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

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



# Inhoud

1	Inleiding	6
1.1	Waarstaatjegemeente.nl	6
1.2	Geschiedenis	6
1.3	Toekomst	8
1.4	Leeswijzer	8
2	Burgerrollen op hoofdlijnen	9
2.1	De interpretatie en het gebruik van de rapportcijfers	9
2.2	De constructie van de rapportcijfers	10
2.3	Samenstelling totaalcijfers burgerrollen	10
2.4	De burgerrollen nader beschreven	12
2.5	De onderdelen van <i>Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen</i>	15
3	Werkwijze	16
3.1	Deelnemende gemeenten	16
3.2	Instructie aan gemeenten	17
3.3	Vragen over de gemeente in het algemeen (burgerpeiling)	17
3.4	Vragen over de dienstverlening van de gemeente (KTO)	17
4	Resultaten	19
4.1	Respons en betrouwbaarheid	19
4.2	Totaal rapportcijfers	23
4.3	Algemene referentiegegevens	25
4.4	De burger als kiezer	30
4.5	De burger als klant	36
4.6	De burger als onderdaan	55
4.7	De burger als partner	70
4.8	De burger als wijkbewoner	77
4.9	De burger als belastingbetaler	92
5	Conclusies	104
Bijlage 1:	Overige vragen <u>niet</u> in rapportcijfers meegerekend	105
Bijlage 2:	Financiële gegevens (voor rol burger als belastingbetaler)	123
Bijlage 3:	Rapportcijfers in grafieken	129
Bijlage 4:	Vragenlijsten versie Najaar 2008	145

# 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 de VNG. Het andere deel wordt door de VNG zelf aangeleverd vanuit bestaande databronnen zoals het CBS.

Voorheen 'De Staat van  
de Gemeente'

- De **oordelen van burgers** (vertaald in rapportcijfers voor 6 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. De VNG heeft criteria opgesteld waaraan het onderzoek naar burgeroordelen moet voldoen; op deze manier is vergelijkbaarheid tussen gemeenten gegarandeerd. Zij adviseren gemeenten deze onderzoeken minimaal eens in de twee jaar uit te voeren<sup>3</sup>.

## 1.2 Geschiedenis

Zoals hierboven al kort omschreven, bestaat Waarstaatjegemeente.nl uit twee verschillende onderdelen. Deze twee onderdelen bestonden aanvankelijk los van elkaar als 'De Staat van de Gemeente' en 'Watdoetjegemeente.nl'.

### De Staat van de Gemeente

Het onderzoek naar oordelen van burgers over de gemeente stond tot voor kort beter 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 door de Provincie Noord-Brabant. De Staat van de Gemeente is ontwikkeld op basis van een door BMC bedacht concept van 6 burgerrollen. Dit concept van 6 burgerrollen is in 2003 en 2004 in

<sup>1</sup> Bron: [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) (VNG).

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

<sup>3</sup> Door de onderzoeken naar de oordelen van burgers minimaal eens in de 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 voor de resultaten.

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>4</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 186 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 [www.waarstaatjegemeente.hetpon.nl](http://www.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 beter in staat zijn om hun prestaties in de juiste context te bezien.

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 was een belangrijk doel; 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

---

<sup>4</sup> Long, K. du, E. Verkaar en E. Edelmann, *De Staat van de Gemeente: Eindrapportage testfase Najaar 2005*. Tilburg: PON, juli 2005. Zie ook [waarstaatjegemeente.hetpon.nl](http://waarstaatjegemeente.hetpon.nl)

waardevol resultaat. De database van Waarstaatjegemeente.nl waar gemeenten zich met elkaar kunnen vergelijken is te raadplegen via de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

### 1.3 Toekomst

De doorontwikkeling van Waarstaatjegemeente.nl is in handen van de Werkgroep Doorontwikkeling van de VNG. 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 de VNG. 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 44 gemeenten die deelgenomen hebben aan het traject najaar 2008. 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 van de 44 gemeenten worden gepresenteerd in hoofdstuk 4 van deze rapportage.



## 2 Burgerrollen op hoofdlijnen

Voor u ligt de rapportage van de 44 gemeenten die in het najaar van 2008 het onderzoek naar burgeroordelen aan PON, BMC en Deloitte hebben uitbesteed. De burgeroordelen worden uitgedrukt in rapportcijfers voor verschillende burgerrollen; wij hanteren voor onze uitvoering de naam *Waarstaatjegemeente.nl – Burgerrollen*.

Het onderzoek onderscheidt 6 burgerrollen: de burger als kiezer, klant, onderdaan, partner, wijkbewoner en belastingbetaler. Iedere burgerrol is samengesteld uit verschillende indicatoren. De scores van een gemeente op die indicatoren worden omgerekend naar deelrapportcijfers. Tot slot wordt voor iedere burgerrol ook een gemiddeld rapportcijfer berekend.

### 2.1 De interpretatie en het gebruik van de rapportcijfers

Voordat we ingaan op de constructie van de rapportcijfers die we in dit onderzoek gebruiken als ‘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* 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.

Het interpreteren van de 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 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 gemeente, gezien vanuit het perspectief van de zes burgerrollen. 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 goed 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 eventueel 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* gevraagd zijn, of zijn nadere nuanceringen door middel van uitgebreider burgeronderzoek nodig?

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

## 2.2 De constructie van de rapportcijfers

De input voor de rapportcijfers komt uit vier verschillende bronnen: een vragenlijst over de gemeente in het algemeen (burgerpeiling), een vragenlijst over de dienstverlening van de gemeente (KTO)<sup>5</sup>, een vragenlijst voor gemeentelijk zelfonderzoek en landelijk te verzamelen gegevens over de gemeenten.

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 Samenstelling totaalcijfers burgerrollen

Waarstaatjegemeente.nl onderscheidt 6 burgerrollen. Iedere burgerrol is samengesteld uit een aantal indicatoren die gemeten worden op basis van vragen (bijvoorbeeld de indicator *[Er is voldoende openbaar groen in de wijk]* is vertaald in de vraag *[In hoeverre bent u tevreden met het openbaar groen in uw buurt?]*.

De scores van gemeenten op deze indicatoren komen uit de vier eerder genoemde bronnen: de burgerpeiling, het KTO, het gemeentelijk zelfonderzoek en landelijke gegevens.

### Vijfpuntsschalen en tienpuntsschalen

De scores van burgers op de vragen uit de burgerpeiling zijn omgerekend naar rapportcijfers en vervolgens is hiervan een gemiddelde berekend. De vragen uit de burgerpeiling kennen steeds een 5-puntsbeoordelingsschaal (tevredenheid, eens en oneens). Deze schaal hebben we omgerekend naar een schaal van 1 tot 10: [zeer oneens] of [zeer ontevreden] geeft het rapportcijfer 1, [zeer tevreden] of [zeer eens] geeft het rapportcijfer 10. Het midden bevindt zich op 5,5. Daartussen worden stappen van 2,25 gemaakt (1 - 3,25 - 5,5 - 7,75 - 10). De betekenis van deze cijfers is zodanig dat het cijfer '5,5' het midden van de schaal weergeeft. '5,5' is dus 'neutraal': niet voldoende en niet onvoldoende.

#### Opmerking:

In de Werkgroep Doorontwikkeling van de VNG is besloten de omschaling van de 5-puntsschalen naar een 10-puntsschaal vanaf 2009 aan te passen. In plaats van een 5,5 zal een 6 als neutrale middencategorie fungeren. Uit onderzoek is gebleken dat deze score beter de neutrale middencategorie van een 5-puntsschaal benadert dan een 5,5.

Omdat de dataverzameling van het traject waarover in dit rapport gerapporteerd wordt in 2008 plaatsvond, wordt hier nog de oude omschaling gehanteerd.

<sup>5</sup> Zie bijlage 5 voor de vragenlijsten.

Deze 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-puntswaarderingschalen. Deze schalen worden geacht betrouwbaarder te worden ingevuld door respondenten dan 10-puntswaarderingschalen (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. 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-puntswaarderingschalen. De vragenlijst voor het KTO van Waarstaatjegemeente.nl hanteert daarom ook 10-puntswaarderingschalen in plaats van 5-puntswaarderingschalen.

#### **Aparte schaalconstructies**

In een aantal gevallen heeft het PON zelf schalen geconstrueerd om tot een waardering van specifieke informatie te komen. Het betreft de volgende indicatoren:

- De burger als kiezer:
  - . *Opkomst gemeenteraadsverkiezingen*
- De burger als klant:
  - . *Score op landelijke websiteranglijst*
- De burger als onderdaan:
  - . *Percentage gegronde bezwaar- en beroepschriften bouwvergunningen*
- De burger als belastingbetaler:
  - . *Rekeningresultaat versus algemene middelen*
  - . *Weerstandsvermogen versus omzet*

Zowel in het geval van de verkiezingsopkomst, percentage grondgebied actueel bestemmingsplan en score op landelijke websiteranglijst, is gesteld dat 100 procent het absolute maximum is en 0% het absolute minimum. Omdat bij rapportcijfers nooit lager gescoord kan worden dan een 1 is een lineaire schaal ontwikkeld waarin elke 10% 0,9 rapportcijfer geeft. Dus een opkomst van 50% bij de verkiezingen leidt tot het cijfer 5,5 ( $1 + (\text{opkomstpercentage} * 0,09)$ ). Dit is dus ook meteen de neutrale score (niet goed niet slecht).

Bij de constructie van het rapportcijfer voor het percentage gegronde bezwaar- en beroepschriften is een omgekeerde formule gebruikt omdat hierbij juist geldt dat hoe lager het percentage hoe beter de score. Als bijvoorbeeld van de 8 ingediende bezwaar- en beroepschriften er 2 (25%) gegrond zijn, betekent dit een rapportcijfer van 7,8 (volgens de formule  $(10 - [\text{percentage gegrond} * 0,09])$ )

Voor de maat van het weerstandsvermogen versus de omzet (*hoe is het gesteld met het financiële beleid van de gemeente?*) is gebruik gemaakt van een maat voor de afwijking van het gemiddelde. Daarbij is het gemiddelde van alle Nederlandse gemeenten in een bepaalde grootteklasse als norm genomen. Besloten is om met ingang van de rapportage najaar 2007 voor de burger als belastingbetaler eenzelfde klasse-indeling te hanteren als bij de overige burgerrollen, te weten: (1) gemeenten kleiner dan 25.000 inwoners, (2) gemeenten met tussen de 25.000 en 50.000 inwoners en (3) gemeenten met meer dan 50.000 inwoners.

Voor de maat van het rekeningresultaat versus de algemene middelen (*in welke mate laat de gemeente beleidsruimte liggen?*) is gebruik gemaakt van de afwijking ten opzichte van een neutraal rekeningresultaat. Dit is inhoudelijk een goede maat omdat een gemeente geacht wordt geen winst te maken, maar ook geen verlies te leiden. Beide maten worden verderop bij de uitleg van de rol van de burger als belastingbetaler uitgebreid toegelicht.

De gegevens van niet tot rapportcijfers geconstrueerde resultaten vindt u in de bijlagen van dit rapport.

### **Samengevat**

Waarstaatjegemeente.nl onderscheidt 6 burgerrollen. Iedere burgerrol krijgt een totaalcijfer. 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. Het totaalcijfer per burgerrol is samengesteld op basis van deelcijfers van indicatoren.

Deze indicatoren zijn afkomstig uit vier bronnen: twee vragenlijsten voor burgers (burgerpeiling en KTO), een korte vragenlijst voor gemeenten zelf en landelijk verzamelde data. 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 deelcijfers gemarkeerd met [oranje] en het totaalcijfer met [groen].

Omdat het berekenen van een gemiddelde over een samengesteld gemiddelde een groot nivellerend effect heeft, hebben we afgezien van het berekenen van een gemiddeld totaalcijfer. De verschillen tussen gemeenten worden daarmee zo klein dat er weinig inhoudelijke informatie meer over blijft.

In de volgende paragraaf hebben we de zes burgerrollen nader beschreven. Het gaat dan om de inhoudelijke beschrijving zoals deze gemaakt is toen de ontwikkeling van het onderzoek nog in de kinderschoenen stond. De daadwerkelijke operationalisering van de burgerrollen zoals deze momenteel gebruikt wordt, sluit hier niet meer altijd op aan. De Werkgroep Doorontwikkeling buigt zich over nieuwe, actuele omschrijvingen.

## **2.4 De 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.

Als *prestatie* is omschreven dat de gemeente goed luistert naar haar inwoners, een duidelijke visie heeft op de toekomst en waar maakt wat ze belooft.

### 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?

Als *prestatie* is omschreven dat de openingstijden van het loket voldoende zijn, een klant niet lang hoeft te wachten, dat een burger vakkundig wordt geholpen in een goed verzorgd gemeentekantoor, dat de prijs van diensten redelijk is en dat de gemeentelijke website voldoende en duidelijke informatie geeft.

### 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.

Als *prestatie* is omschreven dat het in de gemeente voldoende veilig is op straat, de veiligheid door gemeente en politie goed wordt aangepakt, dat regels duidelijk zijn en niet in strijd met elkaar en dat deze regels goed gehandhaafd worden.

### 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?

#### Opmerking:

In de Werkgroep Doorontwikkeling van de VNG is besloten om de rol van de burger als partner anders in te gaan vullen ten opzichte van voorgaande jaren. De operationalisering vloeide niet logischerwijs voort uit de inhoudelijke omschrijving van deze rol. Om deze reden hebben wij het vorige traject besloten om de rol (gebaseerd op de oude invulling) enkel op te nemen in de bijlagen van het rapport. Ook in dit rapport zijn de indicatoren die bij de oude invulling horen weer in de bijlagen opgenomen.

De nieuwe invulling die tot stand is gekomen in de Werkgroep Doorontwikkeling, is in het huidige onderzoekstraject bij wijze van pilot voor het eerst berekend en te vinden op pagina 71 in dit rapport. De pilot is succesvol gebleken en de nieuwe invulling zal dan ook vanaf 2009 officieel van kracht zijn.

NB: gemeenten die reeds eerder deelnamen aan [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) *Burgerrollen* kunnen door de veranderingen binnen deze rol hun oude resultaten niet vergelijken met de resultaten uit dit rapport.

### De burger als wijkbewoner

De burger als wijkbewoner heeft recht op kwaliteit van zijn leefomgeving. Deze dient prettig en schoon te zijn, met allerhande 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 eigen verantwoordelijkheid? Durft de gemeente verantwoordelijkheden op deze gebieden over te hevelen als burgers daar om vragen?

Als *prestatie* is omschreven dat er voldoende en goede voorzieningen in de wijk en de gemeente zijn, dat er voldoende openbaar groen is, de wijk er schoon en opgeruimd uitziet, er voldoende woningen zijn, de gemeente goed bereikbaar is met auto en openbaar vervoer, dat er voldoende wegen en fietspaden zijn en dat de verkeersveiligheid goed in orde is.

### De burger als belastingbetaler

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 zijn. In het kader van de gemeentemonitor denken we dan aan de prestatievelden lokale lasten, financiën, management en personeel.

Als *prestatie* is omschreven dat de burger zijn gemeentelijke belastingheffing positief waardeert ten opzichte van de door de gemeente geleverde prestaties. Verder hebben we in deze versie ook meegenomen de verhouding tussen weerstandsvermogen en omzet enerzijds en de verhouding tussen rekeningresultaat en algemene middelen anderzijds.

De hoogte van het *weerstandvermogen ten opzichte van de omzet* is een belangrijke indicator voor het 'oppotten' van belastinggeld of voor het juist te weinig heffen van belasting en daarmee teveel risico's ten opzichte van de toekomst nemen. Uitgaande van de stelling dat een te grote algemene risicoreserve de burger als belastingbetaler te veel geld kost, maar dat een te kleine risicoreserve te veel financiële risico's met zich mee brengt, wordt een verhouding berekend tussen weerstandsvermogen (algemene reserves) en omzet.

De hoogte van *het rekeningresultaat ten opzichte van de algemene middelen (uitkering gemeentefonds plus OZB belastingheffing)* is een belangrijke maat of burgers niet te veel (of bij een negatief resultaat juist te weinig) belasting betaald hebben, ten opzichte van de door de politiek voor een bepaald jaar geformuleerde beleidsdoelen.

#### Opmerking:

Vanaf 2009 krijgt de rol van de burger als belastingbetaler een nieuwe invulling. De oude invulling (die in dit nog rapport gehanteerd is) is gebaseerd op cijfers die niet voor iedereen toegankelijk zijn. Omdat iedere gemeente het onderzoek zelf zou moeten kunnen uitvoeren, heeft de VNG de rol van de burger als belastingbetaler aangepast. De nieuwe invulling is te lezen in het handboek van de VNG, te downloaden op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

Het PON, Deloitte en BMC blijven in hun uitvoering echter ook de oude rol van belastingbetaler voor gemeenten berekenen. Zo kunnen gemeenten die al eerder hebben deelgenomen hun rapportcijfers gemakkelijk vergelijken met voorgaande jaren. Daarnaast levert het voor nieuwe deelnemers interessante aanvullende informatie op over hun prestatie op dit gebied.

In hoofdstuk 4 wordt per rol exact aangegeven welke indicatoren op welke wijze gebruikt zijn om de rapportcijfers te berekenen.

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

Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* versie najaar 2008 bestaat uit de volgende 4 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.
- 3 *Een vragenlijst voor gemeentelijk zelfonderzoek*  
Gemeenten verzamelen zelf een aantal gegevens omtrent bouwvergunningen, ziekteverzuim et cetera. Daarnaast wordt gevraagd een aantal financiële gegevens aan te leveren.
- 4 *Landelijk te verzamelen gegevens over de gemeenten.*  
Het PON verzamelt landelijke gegevens over de bevolking (CBS), demografische druk, opkomst gemeenteraadsverkiezingen, et cetera.

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

### 3 Werkwijze

#### 3.1 Deelnemende gemeenten

Voor u ligt de definitieve rapportage van de 44 gemeenten die in het najaar van 2008 hebben meegedaan aan onze uitvoering van *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.

Het traject Najaar 2008 is in de periode september tot en met november 2008 uitgevoerd voor en door 44 Nederlandse gemeenten (zie onderstaande tabel). De resultaten van deze gemeenten zijn verdeeld in drie groepen:

- 1: gemeenten met minder dan 25.000 inwoners
- 2: gemeenten met 25.000 tot 50.000 inwoners
- 3: gemeenten met 50.000 inwoners of meer

#### Overzicht deelnemende gemeenten najaar 2008:

Gemeenten met < 25.000 inwoners (17 gemeenten)	Gemeenten met 25.000 tot 50.000 inwoners (19 gemeenten)	Gemeenten met 50.000 inwoners of meer (8 gemeenten)
Alphen-Chaam	Bergen	Barneveld
Brielle	Best	Bergen op Zoom
Dantumadiel	Dinkelland	Capelle aan den IJssel
Dongeradeel	Echt-Susteren	Emmen
Haren	Ermelo	Hardenberg
Heerde	Gilze en Rijen	Hoogeveen
Hilvarenbeek	Goes	Katwijk
Laarbeek	Heemstede	Roosendaal
Oldebroek	Hoogezand-Sappemeer	
Ouder-Amstel	Langedijk	
Stede Broec	Midden-Drenthe	
Vlist	Nunspeet	
Waalre	Ooststellingwerf	
Westvoorne	Overbetuwe	
Wûnseradiel	Renkum	
Zundert	Ridderkerk	
Zwartewaterland	Rijswijk	
	Soest	
	Woerden	



### 3.2 Instructie aan gemeenten

Gemeenten hebben begin september 2008 van het PON een e-mail ontvangen met de projectinstructie en de tekst van de 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 zowel de burgerpeiling (1.200) als het KTO (400);
- Het trekken van een steekproef (1.200 inwoners van 18 jaar en ouder) uit het GBA ten behoeve van de burgerpeiling;
- Het verzenden van 1.200 vragenlijsten ten behoeve van de burgerpeiling met een uitnodigingsbrief op eigen gemeentelijk briefpapier;
- 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 IV3-bestanden met 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 aselecte steekproef van 1.200 burgers uit hun GBA getrokken. We gingen uit van een respons van ongeveer een derde, wat neerkomt op ongeveer 400 waarnemingen.

Om met 95% zekerheid vast te kunnen stellen dat een gevonden percentage binnen een foutenmarge van 5,1% blijft, zijn minimaal 400 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 (met andere woorden dan kan je met 95% zekerheid zeggen dat in dit geval het percentage in de populatie ergens tussen de 7,2% en 13,4% ligt).

Burgers hebben niet alleen de mogelijkheid gehad de schriftelijke, per post toegestuurde 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 werden vermeld in de begeleidende brief.

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

Gemeenten hebben van het PON ieder 400 vragenlijsten ontvangen met de bedoeling deze met een begeleidende brief gedurende een periode van vijf weken te verspreiden onder bezoekers van de gemeentelijke loketten. We verwachtten hierbij een respons van 100 vragenlijsten per gemeente.

Hoewel een grotere respons uiteraard een grotere betrouwbaarheid oplevert, is er om pragmatische redenen gekozen voor het minimum van 100 respondenten. Bij dit aantal gelden echter wel andere foutenmarges dan bij bijvoorbeeld de 400 behorende bij de burgerpeiling. Bij 100 respondenten geldt bij een gevonden

percentage van 50% in de steekproef een foutenmarge van 10,2%. Het percentage in de populatie ligt dan ergens tussen de 39,8% en de 60,2%. Het kan dus zijn dat een gevonden percentage nogal afwijkt van het daadwerkelijke percentage in de populatie. De resultaten op een aantal vragen uit het KTO moeten dan ook zeker met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. Het betreft enkel de resultaten van vragen die als extra informatie fungeren en die niet meetellen in de rapportcijfers voor de burgerrollen.

Voor de gemiddelden van de rapportcijfers een betrouwbaarheidsinterval berekenen is helaas complexer en hangt samen met de verdeling van de resultaten. Deze verschillen per indicatorvraag waardoor het dus niet mogelijk is om hier in het algemeen iets over te zeggen.

Bij enkele gemeenten bleek de gewenste respons van 100 na 5 weken niet behaald te kunnen worden. Om toch te kunnen rapporteren is besloten om, net als in voorgaande trajecten, voor opname van gegevens in dit rapport een ondergrens van minimaal 40 respondenten te hanteren. Echter, de foutenmarges liggen bij deze aantallen hoger en de resultaten van de gemeenten die minder dan 100 respondenten hebben behaald dienen dus ook met meer voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden.

Zes gemeenten (gemeente Bergen op Zoom, Dinkelland, Emmen, Katwijk, Nunspeet en Woerden) hebben niet aan dit onderdeel van het onderzoek meegedaan omdat zij reeds aan de Benchmarking Publiekszaken deelnamen (uitgevoerd door TNS NIPO). Omdat de vragenlijst voor het KTO van 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 zes gemeenten meenemen in deze rapportage en is vergelijking met andere gemeenten goed mogelijk. TNS NIPO heeft eind april 2008 het klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd en doet dit met behulp van exitinterviews onder gemiddeld 100 klanten die de (centrale) publieksbalie van gemeente bezochten.

## 4 Resultaten

### 4.1 Respons en betrouwbaarheid

#### Burgerpeiling

Om betrouwbare uitspraken op het niveau van een gemeente te kunnen doen, is het nodig 400 waarnemingen per gemeente te verzamelen. In statistische termen blijft de onnauwkeurigheidsmarge binnen de 10% bij een betrouwbaarheid van 95%, voor zowel grote als kleine gemeenten<sup>6</sup>. In onderzoekskringen is dit een gangbare maat voor betrouwbaarheid. Als we uitgaan van een respons van een derde dan is een bruto steekproef van 1.200 aan te schrijven personen per gemeente noodzakelijk.

In tabel 1A en 1B is de respons te zien per gemeente. Op 3 gemeenten na hebben alle gemeenten de minimale respons van 400 vragenlijsten behaald. De gemeenten die de minimale respons niet behaald hebben, zitten er voldoende dicht bij in de buurt waardoor dezelfde betrouwbaarheid gegarandeerd kan worden.

Tabel 1A: Respons burgerpeiling

Gemeente	Post		Internet		Totaal	Respons per gemeente*
	%	abs	%	abs	abs	%
<i>Gemeenten met &lt; 25.000 inwoners</i>						
Alphen-Chaam	88,9	487	11,1	61	548	45,7
Brielle	85,3	434	14,7	75	509	42,4
Dantumadiel	91,9	407	8,1	36	443	36,9
Dongeradeel	95,7	485	4,3	22	507	42,3
Haren	89,4	421	10,6	50	471	39,3
Heerde	90,8	377	9,2	38	415	34,6
Hilvarenbeek	94,1	478	5,9	30	508	42,3
Laarbeek	83,0	395	17,0	81	476	39,7
Oldebroek	81,3	405	18,7	93	498	41,5
Ouder-Amstel	67,7	329	32,3	157	486	40,5
Stede Broec	86,1	396	13,9	64	460	38,3
Vlist	78,6	330	21,4	90	420	35,0
Waalre	84,4	390	15,6	72	462	38,5
Westvoorne	85,3	353	14,7	61	414	34,5
Wûnseradiel	85,0	408	15,0	72	480	40,0
Zundert	88,1	398	11,9	54	452	37,7
Zwartewaterland	86,8	420	13,2	64	484	40,3

\* Op basis van 1.200 verstuurd vragenlijsten

<sup>6</sup> Bij een netto steekproef van 400 waarnemingen, is met een betrouwbaarheid van 95% sprake van een onnauwkeurigheidsmarge van maximaal 5,1% links- en rechtszijdig. Dit betekent dat als 50% van de inwoners van een gemeente een bepaald oordeel heeft, dit percentage in werkelijkheid tussen de 44,9% en 55,1% zal liggen.

Tabel 1B: Respons burgerpeiling

Gemeente	Post		Internet		Totaal	Respons per gemeente*
	%	abs	%	abs	abs	%
<i>Gemeenten met 25.000 - 50.000 inwoners</i>						
Bergen	88,1	413	11,9	56	469	39,1
Best	90,7	509	9,3	52	561	46,8
Dinkelland	81,7	366	18,3	82	448	37,3
Echt-Susteren	82,5	339	17,5	72	411	34,3
Ermelo	81,2	367	18,8	85	452	37,7
Gilze en Rijen	80,7	394	19,3	94	488	40,7
Goes	77,8	371	22,2	106	477	39,8
Heemstede	81,1	339	18,9	79	418	34,8
Hoogezand-Sappemeer	89,0	355	11,0	44	399	33,3
Langedijk	85,3	396	14,7	68	464	38,7
Midden-Drenthe	87,8	352	12,2	49	401	33,4
Nunspeet	81,5	335	18,5	76	411	34,3
Ooststellingwerf	92,1	352	7,9	30	382	31,8
Overbetuwe	81,7	374	18,3	84	458	38,2
Renkum	91,9	444	8,1	39	483	40,3
Ridderkerk	78,1	388	21,9	109	497	41,4
Rijswijk	72,6	393	27,4	148	541	45,1
Soest	68,5	342	31,5	157	499	41,6
Woerden	83,9	355	16,1	68	423	35,3
<i>Gemeenten met 50.000 inwoners of meer</i>						
Barneveld	86,3	339	13,7	54	393	32,8
Bergen op Zoom	87,3	404	12,7	59	463	38,6
Capelle aan den IJssel	79,8	387	20,2	98	485	40,4
Emmen	78,0	359	22,0	101	460	38,3
Hardenberg	79,2	346	20,8	91	437	36,4
Hoogeveen	88,4	374	11,6	49	423	35,3
Katwijk	64,3	350	35,7	194	544	45,3
Roosendaal	61,8	323	38,2	200	523	43,6

\* Op basis van 1.200 verstuurd vragenlijsten

### Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

In tabel 2 op pagina 20 en 21 vindt u de respons het KTO. Omdat niet voor iedere gemeente bekend is hoeveel vragenlijsten er in totaal verspreid zijn, is het totale responspercentage niet opgenomen in de tabel.

De doelstelling om 400 vragenlijsten per gemeente te verspreiden en 100 ingevuld retour te ontvangen bleek voor veel gemeenten lastig te behalen. De resultaten van het KTO bij gemeenten met een lage respons dienen dus met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden.

De respons van de gemeenten Hoogeveen, Stede Broec, Vlist, Westvoorne en Wûnseradiel was dermate laag (minder dan 40 respondenten) dat deze in zijn geheel niet mee is genomen in de resultaten.

De gemeenten Bergen op Zoom, Dinkelland, Emmen, Katwijk, Nunspeet en Woerden hebben in plaats van het KTO meegedaan aan de door TNS NIPO in april 2008 uitgevoerde Benchmarking Publiekszaken. Hierdoor is de respons van deze gemeenten bij ons niet bekend.

**Tabel 2A: Respons KTO**

Gemeente	Post		Internet		Totaal
	%	abs	%	abs	abs
<i>Gemeenten met &lt; 25.000 inwoners</i>					
Alphen-Chaam	97,5	118	2,5	3	121
Brielle	90,2	92	9,8	10	102
Dantumadiel	96,6	57	3,4	2	59
Dongeradeel	96,5	110	3,5	4	114
Haren	90,8	69	9,2	7	76
Heerde	66,1	37	33,9	19	56
Hilvarenbeek	98,1	157	1,9	3	160
Laarbeek	88,1	118	11,9	16	134
Oldebroek	94,0	94	6,0	6	100
Ouder-Amstel	56,2	86	43,8	67	153
Stede Broec*	77,8	14	22,2	4	18
Vlist*	86,5	32	13,5	5	37
Waalre	88,0	44	12,0	6	50
Westvoorne*	85,0	17	15,0	3	20
Wûnseradiel*	86,8	33	13,2	5	38
Zundert	90,3	93	9,7	10	103
Zwartewaterland	89,8	53	10,2	6	59

\* Deze gemeenten hebben een te lage respons en zijn niet meegenomen in de resultaten.

### Interpretatie rapportcijfers

Zoals u al eerder heeft kunnen lezen hebben niet alle rapportcijfers in het rapport dezelfde samenstelling; in het KTO hebben respondenten rechtstreeks rapportcijfers moeten geven aan gemeenten, in de burgerpeiling betreffen het op een paar vragen na voornamelijk rapportcijfers omgerekend vanaf een 5-puntsschaal. Omdat de meeste rapportcijfers in Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* samengestelde rapportcijfers zijn, zullen we in het rapport aangeven wanneer het directe rapportcijfers betreft. We hopen zo voor u de interpretatie te vergemakkelijken.

Tabel 2B: Respons KTO

Gemeente	Post		Internet		Totaal
	%	abs	%	abs	abs
<i>Gemeenten met 25.000 - 50.000 inwoners</i>					
Bergen	98,3	226	1,7	4	230
Best	98,2	322	1,8	6	328
Dinkelland**	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
Echt-Susteren	90,4	142	9,6	15	157
Ermelo	100	229	0,0	0	229
Gilze en Rijen	98,0	145	2,0	3	148
Goes	90,2	174	9,8	19	193
Heemstede	87,4	83	12,6	12	95
Hoogezand-Sappemeer	79,1	87	20,9	23	110
Langedijk	97,5	117	2,5	3	120
Midden-Drenthe	91,7	77	8,3	7	84
Nunspeet**	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
Ooststellingwerf	95,1	77	4,9	4	81
Overbetuwe	98,1	102	1,9	2	104
Renkum	98,4	126	1,6	2	128
Ridderkerk	99,5	193	0,5	1	194
Rijswijk	94,4	67	5,6	4	71
Soest	56,9	82	43,1	62	144
Woerden**	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
<i>Gemeenten met 50.000 inwoners of meer</i>					
Barneveld	97,9	95	2,1	2	97
Bergen op Zoom**	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
Capelle aan den IJssel	94,9	94	5,1	5	99
Emmen**	nvt	nvt	nvt	nvt	104
Hardenberg	96,1	49	3,9	2	51
Hoogeveen*	100	15	0,0	0	15
Katwijk**	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
Roosendaal	100	118	0,0	0	118

\* Deze gemeente heeft een te lage respons (minder dan 40) en is niet meegenomen in de resultaten.

\*\* Deze gemeenten hebben meegedaan aan de door TNS NIPO in april van dit jaar uitgevoerde Benchmarking Publiekszaken, hierdoor is de respons bij ons niet altijdbekend.

## 4.2 Totaal rapportcijfers

In tabel 3 op treft u het totaaloverzicht van de rapportcijfers per burgerrol. In bijlage 3 zijn de rapportcijfers per gemeente in grafiek weergegeven.

**Tabel 3A: Totaalcijfers per burgerrol**

Gemeente	Burger als kiezer	Burger als klant	Burger als onderdaan	Burger als partner	Burger als wijkbewoner	Burger als belastingbetaler
<b>Aantal indicatoren</b>	<b>[6]</b>	<b>[20]</b>	<b>[13]</b>	<b>[5]</b>	<b>[25]</b>	<b>[5]</b>
Alphen-Chaam	5,4	6,8	5,5*	4,7	6,1	6,9
Brielle	5,3	7,2	6,2	5,0	6,5	5,7
Dantumadiel	5,7	7,2	5,9	5,3	6,6	7,2
Dongeradeel	5,2	7,2	5,7	4,9	6,7	6,5
Haren	5,6	7,3	6,0	5,2	6,7	6,7
Heerde	5,4	7,1	5,8	4,9	6,6	6,1
Hilvarenbeek	5,3	7,4	5,7*	5,1	6,5	5,4
Laarbeek	5,8	7,4	6,2	5,5	6,6	6,6
Oldebroek	5,6	7,2	5,8	5,4	6,5	5,9
Ouder-Amstel	5,4	7,1	5,8	4,8	6,6	6,3
Stede Broec	6,2	6,6*	6,4*	6,0	7,0	6,8
Vlist	5,4	6,4*	5,9	5,1	6,5	5,2
Waalre	5,4	7,5	6,1	5,2	6,5	5,1
Westvoorne	5,0	6,1*	5,9	4,8	6,3	5,8
Wûnseradiel	5,5	6,2*	5,7	5,0	6,4	5,2
Zundert	4,6	7,1	5,3	4,5	6,3	6,5
Zwartewaterland	5,5	7,1	5,8	4,9	6,0	5,3
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>5,4</i>	<i>7,0</i>	<i>5,9</i>	<i>5,1</i>	<i>6,5</i>	<i>6,1</i>

### Toelichting asterix klant

\* Gebaseerd op 5 indicatoren vanwege het ontbreken van rapportcijfers voor de vragen uit het loketonderzoek.

### Toelichting asterix onderdaan

\* Gebaseerd op 12 indicatoren vanwege het ontbreken van het rapportcijfer voor bouwvergunningen.

Tabel 3B: Totaalcijfers per burgerrol

Gemeente	Burger als kiezer	Burger als klant	Burger als onderdaan *	Burger als partner	Burger als wijkbewoner	Burger als belastingbetaler
<b>Aantal indicatoren</b>	<b>[6]</b>	<b>[20]</b>	<b>[13]</b>	<b>[5]</b>	<b>[25]</b>	<b>[5]</b>
Bergen	4,8	7,1	5,7	4,4	6,4	6,3
Best	4,9	7,3	6,0	4,9	6,7	5,9
Dinkelland	4,4	7,2	5,7	4,5	6,4	4,7
Echt-Susteren	5,4	7,7	5,8	4,8	6,4	6,4
Ermelo	5,6	7,2	5,9	5,0	6,8	5,7
Gilze en Rijen	5,6	7,5	6,2	5,4	6,4	6,9
Goes	5,7	7,3	6,2	5,2	6,7	6,8
Heemstede	6,1	7,8	6,6	5,8	6,8	6,9
Hoogezand-Sappemeer	5,5	7,2	6,1	5,2	6,8	5,9
Langedijk	5,2	7,1	6,0	5,0	6,5	6,2
Midden-Drenthe	5,3	7,3	5,9	5,0	6,5	6,6
Nunspeet	6,1	7,2	5,9	5,5	6,8	5,9
Ooststellingwerf	5,4	7,1	5,9	5,0	6,4	5,4
Overbetuwe	5,5	7,2	6,2	5,1	6,5	5,0
Renkum	5,4	7,3	6,2	5,2	6,5	6,2
Ridderkerk	5,3	7,3	6,4	5,1	6,8	5,4
Rijswijk	5,4	7,3	6,2	5,2	6,9	6,8
Soest	5,5	7,2	6,1	5,2	6,5	6,5
Woerden	5,7	7,3	6,1	5,4	6,6	5,0
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	5,4	7,3	6,1	5,1	6,6	6,0
Barneveld	5,9	7,5	6,4	5,4	6,8	6,8
Bergen op Zoom	5,3	7,2	5,7	4,9	6,6	7,0
Capelle aan den IJssel	5,6	7,8	6,1	5,2	6,7	6,6
Emmen	5,4	7,3	5,9	4,9	6,5	6,5
Hardenberg	5,8	7,2	6,1	5,3	6,8	7,2
Hoogeveen	5,6	6,2*	6,0	5,4	6,7	5,0
Katwijk	5,3	7,3	6,2	5,0	6,5	6,7
Roosendaal	4,9	7,3	5,8	4,7	6,5	6,8
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	5,5	7,2	6,0	5,1	6,6	6,6

**Toelichting asterix klant**

\* Gebaseerd op 5 indicatoren vanwege het ontbreken van rapportcijfers voor de vragen uit het loketonderzoek.



### 4.3 Algemene referentiegegevens

<b>A ALGEMEEN</b>		
<b>1</b>	Algemene referentiegegevens <i>(worden niet in rapportcijfers doorgerekend)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gemeentenaam, provincie,</li> <li>- sociale structuur, centrumfunctie</li> <li>- oppervlakte, bevolkingsdichtheid</li> <li>- aantal inwoners</li> <li>- groene en grijze druk, demografische druk</li> </ul>

**Tabel 4A: Algemene referentiegegevens**

Gemeentenaam	Provincie	Sociale structuur*	Centrumfunctie*	Oppervlakte totaal [km <sup>2</sup> ]**	Bevolkingsdichtheid [pers/km <sup>2</sup> ]**
	2008	2008	2008	2007	2007
<i>Gemeenten met &lt; 25.000 inwoners</i>					
Alphen-Chaam	Noord-Brabant	goed	zonder	93,64	101
Brielle	Zuid-Holland	goed	weinig	31,12	573
Dantumadiel	Friesland	redelijk	redelijk	87,49	226
Dongeradeel	Friesland	redelijk	redelijk	266,94	148
Haren	Groningen	goed	weinig	50,7	409
Heerde	Gelderland	goed	weinig	80,39	231
Hilvarenbeek	Noord-Brabant	goed	weinig	96,48	159
Laarbeek	Noord-Brabant	goed	weinig	56,17	393
Oldebroek	Gelderland	goed	weinig	98,85	233
Ouder-sAmstel	Noord-Holland	goed	zonder	25,81	540
Stede Broec	Noord-Holland	redelijk	redelijk	16,42	1446
Vlist	Zuid-Holland	goed	zonder	56,52	183
Waalre	Noord-Brabant	goed	weinig	22,71	744
Westvoorne	Zuid-Holland	goed	weinig	97,52	264
Wûnseradiel	Friesland	redelijk	weinig	317,68	75
Zundert	Noord-Brabant	goed	weinig	120,75	174
Zwartewaterland	Overijssel	goed	weinig	87,91	265

\* Bron: IFLO Begrotingsanalyse 2008 / Op basis van de waarde van de maatstaven 'uitkeringsontvangers', 'huishoudens met een laag inkomen', 'minderheden' en 'bijstandsonvangers' zijn gemeenten door IFLO in vier klassen ingedeeld: zwakke/matige/redelijke/goede sociale structuur. Evenzo zijn de gemeenten door IFLO in vier klassen ingedeeld op basis van de maatstaven 'lokaal klantenpotentieel' en 'regionaal klantenpotentieel': sterke/redelijke/ weinig/geen centrumfunctie.

\*\* Bron: CBS

Tabel 4B: Algemene referentiegegevens

Gemeentenaam	Provincie*	Sociale structuur*	Centrum-functie*	Oppervlakte totaal [km <sup>2</sup> ]**	Bevolkingsdichtheid [pers/km <sup>2</sup> ]**
	2008	2008	2008	2008	2006
<i>Gemeenten met 25.000 - 50.000 inwoners</i>					
Bergen	Noord-Holland	redelijk	weinig	119,83	322
Best	Noord-Brabant	goed	redelijk	35,12	848
Dinkelland	Overijssel	goed	weinig	176,81	149
Echt-Susteren	Limburg	redelijk	redelijk	104,6	312
Ermelo	Gelderland	redelijk	redelijk	87,38	307
Gilze en Rijen	Noord-Brabant	goed	weinig	65,67	391
Goes	Zeeland	redelijk	sterk	102,09	395
Heemstede	Noord-Holland	redelijk	weinig	9,64	2785
Hoogezand-Sappemeer	Groningen	zwak	sterk	73,05	513
Langedijk	Noord-Holland	goed	redelijk	26,99	1083
Midden-Drenthe	Drenthe	redelijk	weinig	345,82	98
Nunspeet	Gelderland	goed	redelijk	129,49	206
Ooststellingwerf	Friesland	redelijk	redelijk	226,08	118
Overbetuwe	Gelderland	goed	weinig	115,18	404
Renkum	Gelderland	redelijk	weinig	47,12	690
Ridderkerk	Zuid-Holland	redelijk	redelijk	25,1	1882
Rijswijk	Zuid-Holland	matig	weinig	14,48	3333
Soest	Utrecht	matig	redelijk	46,45	985
Woerden	Utrecht	goed	redelijk	92,89	541
<i>Gemeenten met 50.000 inwoners of meer</i>					
Barneveld	Gelderland	goed	redelijk	176,74	293
Bergen op Zoom	Noord-Brabant	matig	sterk	93,13	815
Capelle aan den IJssel	Zuid-Holland	matig	redelijk	15,42	4549
Emmen	Drenthe	zwak	sterk	346,29	324
Hardenberg	Overijssel	goed	redelijk	317,24	186
Hoogeveen	Drenthe	redelijk	sterk	129,22	427
Katwijk	Zuid-Holland	goed	redelijk	31,06	2481
Roosendaal	Noord-Brabant	matig	sterk	107,21	726

\* Bron: IFLO Begrotingsanalyse 2008 / Op basis van de waarde van de maatstaven 'uitkeringsontvangers', 'huishoudens met een laag inkomen', 'minderheden' en 'bijstandsontvangers' zijn gemeenten door IFLO in vier klassen ingedeeld: zwakke/matige/redelijke/goede sociale structuur. Evenzo zijn de gemeenten door IFLO in vier klassen ingedeeld op basis van de maatstaven 'lokaal klantenpotentieel' en 'regionaal klantenpotentieel': sterke/redelijke/ weinig/geen centrumfunctie.

\*\* Bron: CBS

Tabel 5A: Algemene referentiegegevens\*

Gemeentenaam	Inwoners op 1 januari  2008	Groene druk <sup>7</sup>  2008	Grijze druk <sup>8</sup>  2008	Totale demografische druk <sup>9</sup>  2008
<i>Gemeenten met &lt; 25.000 inwoners</i>				
Alphen-Chaam	9455	40,9	26,3	67,3
Brielle	15762	37,7	24,6	62,4
Dantumadiel	19399	45	27,3	72,3
Dongeradeel	24694	44,4	28,2	72,6
Haren	18706	45,9	44,8	90,7
Heerde	18212	41,3	29,2	70,4
Hilvarenbeek	15107	44,3	24,6	68,9
Laarbeek	21783	41,1	24,3	65,4
Oldebroek	22771	46,3	23,1	69,5
Ouder-Amstel	13046	41,8	27,8	69,6
Stede Broec	21372	42,5	20,5	63
Vlist	9853	45,8	26,9	72,6
Waalre	16695	45,5	34,5	80
Westvoorne	14084	38,3	33	71,3
Wûnseradiel	11855	44,2	22,7	66,9
Zundert	20947	37,2	26,5	63,7
Zwartewaterland	21930	54,4	19,7	74,1

\* Bron: CBS

<sup>7</sup> Groene druk betreft het aantal jongeren van 0 tot en met 19 jaar ten opzichte van het aantal mensen in de leeftijd van 20 tot en met 64 jaar.

<sup>8</sup> De grijze druk geeft de verhouding weer tussen het aantal 65-plussers ten opzichte van het aantal mensen in de leeftijd van 20 tot en met 64 jaar.

<sup>9</sup> Demografische druk is een demografisch begrip dat de verhouding aangeeft tussen de som van het aantal personen van 0 tot en met 19 jaar en 65 jaar of ouder en de personen in de zogenaamde 'productieve leeftijdsgroep' van 20 tot en met 64 jaar. De demografische druk is de som van de groene druk en de grijze druk.

Tabel 5B: Algemene referentiegegevens\*

Gemeentenaam	Inwoners op 1 januari	Groene druk <sup>10</sup>	Grijze druk <sup>11</sup>	Totale demografische druk <sup>12</sup>
	2008	2008	2008	2008
<i>Gemeenten met 25.000 - 50.000 inwoners</i>				
Bergen	31220	37,9	38	76
Best	29089	44	21,8	65,8
Dinkelland	26116	49,3	29,2	78,6
Echt-Susteren	32172	33,2	27,5	60,7
Ermelo	26270	43	30	73
Gilze en Rijen	25644	39,9	23,1	63
Goes	36706	38,6	31	69,6
Heemstede	25626	44,1	41,7	85,7
Hoogezand-Sappemeer	34417	38,3	28,5	66,8
Langedijk	26047	44,9	19,7	64,6
Midden-Drenthe	33587	41,3	27,5	68,8
Nunspeet	26567	48,9	27,5	76,5
Ooststellingwerf	26398	40,7	28,8	69,5
Overbetuwe	44226	45,3	21,9	67,1
Renkum	31719	40	40,8	80,8
Ridderkerk	44689	35,3	32,5	67,8
Rijswijk	46833	29,8	36,3	66,1
Soest	45560	41,4	28,2	69,7
Woerden	48383	44,4	21,2	65,6
<i>Gemeenten met 50.000 inw. of meer</i>				
Barneveld	51486	54,9	22,9	77,8
Bergen op Zoom	65242	37,7	26	63,6
Capelle aan den IJssel	65022	38,5	23,2	61,7
Emmen	109151	38,3	27,8	66,1
Hardenberg	58207	46,6	24,2	70,7
Hoogeveen	54468	40,9	27,5	68,4
Katwijk	61180	46,3	22,6	68,9
Roosendaal	77277	38,7	26,5	65,1


\* Bron: CBS

<sup>10</sup> Groene druk betreft het aantal jongeren van 0 tot en met 19 jaar ten opzichte van het aantal mensen in de leeftijd van 20 tot en met 64 jaar.

<sup>11</sup> De grijze druk geeft de verhouding weer tussen het aantal 65-plussers ten opzichte van het aantal mensen in de leeftijd van 20 tot en met 64 jaar.

<sup>12</sup> Demografische druk is een demografisch begrip dat de verhouding aangeeft tussen de som van het aantal personen van 0 tot en met 19 jaar en 65 jaar of ouder en de personen in de zogenaamde 'productieve leeftijdsgroep' van 20 tot en met 64 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)

 : Totaalcijfer burgerrol

#### 4.4 De burger als kiezer

<b>B BURGER ALS KIEZER</b>		
	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>

Tabel 6A: B1 De gemeente luistert goed naar haar inwoners

Gemeente	Opkomst Verkiezingen gemeenteraad (2006)*	Rapportcijfer voor Opkomstpercentage Verkiezingen gemeenteraad (2006)*	Oordeel burger over invloed als kiezer**		Oordeel burger over vertegenwoordiging door gemeenteraad**	
			cijfer	N	cijfer	N
	%	cijfer	cijfer	N	cijfer	N
Alphen-Chaam	67,7	7,1	4,8	458	4,8	446
Brielle	56,4	6,1	5,0	424	4,9	408
Dantumadiel	65,9	6,9	5,3	372	5,1	360
Dongeradeel	66,3	7,0	4,8	433	4,7	418
Haren	72,8	7,6	4,8	404	4,8	382
Heerde	65,9	6,9	4,9	359	4,8	346
Hilvarenbeek	64,6	6,8	4,9	443	4,7	424
Laarbeek	58,7	6,3	5,4	384	5,2	363
Oldebroek	66,1	6,9	5,2	413	5,1	393
Ouder-Amstel	60,4	6,4	4,9	405	4,7	395
Stede Broec	56,3	6,1	5,7	380	5,5	373
Vlist	67,6	7,1	5,0	359	4,9	343
Waalre	61,0	6,5	5,0	359	4,8	354
Westvoorne	65,5	6,9	4,4	355	4,3	344
Wûnseradiel	66,7	7,0	4,8	412	4,8	404
Zundert	56,9	6,1	4,2	402	3,9	388
Zwartewaterland	72,0	7,5	4,9	400	4,8	399
Gemiddelde < 25.000		6,8	4,9		4,8	

\* Bron: Kiesraad (constructie rapportcijfer:  $(1+(0,09*\text{opkomstpercentage}))$ ).

\*\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 9a en 9b).

Tabel 6B: B1 De gemeente luistert goed naar haar inwoners

Gemeente	Opkomst Verkiezingen gemeenteraad (2006)*	Rapportcijfer voor Opkomstpercentage Verkiezingen gemeenteraad (2006)*	Oordeel burger over invloed als kiezer**		Oordeel burger over vertegen- woordiging door gemeenteraad**	
	%	cijfer	cijfer	N	cijfer	N
Bergen	59,7	6,4	4,4	402	4,2	386
Best	56,3	6,1	4,7	470	4,5	451
Dinkelland	66,0	6,9	4,0	411	3,8	397
Echt-Susteren	69,2	7,2	4,7	343	4,6	341
Ermelo	65,3	6,9	5,1	370	5,0	374
Gilze en Rijen	60,6	6,5	5,2	421	4,8	410
Goes	57,2	6,1	5,1	412	5,1	405
Heemstede	65,6	6,9	5,5	339	5,3	338
Hoogezand-Sappemeer	57,4	6,2	5,1	327	4,9	313
Langedijk	59,7	6,4	4,8	392	4,7	378
Midden-Drenthe	64,3	6,8	4,9	343	4,7	336
Nunspeet	74,3	7,7	5,4	353	5,3	350
Ooststellingwerf	63,7	6,7	5,0	314	4,8	301
Overbetuwe	55,7	6,0	5,2	366	4,9	337
Renkum	62,1	6,6	5,1	385	4,8	376
Ridderkerk	61,6	6,5	4,6	405	4,7	387
Rijswijk	53,7	5,8	4,9	433	4,9	408
Soest	62,7	6,6	5,1	418	4,9	412
Woerden	61,4	6,5	5,3	353	5,1	344
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>		6,6	5,0		4,8	
Barneveld	74,1	7,7	5,3	329	5,4	319
Bergen op Zoom	54,0	5,9	4,9	394	4,8	381
Capelle aan den IJssel	57,3	6,2	5,2	370	5,1	354
Emmen	57,1	6,1	4,9	358	4,7	353
Hardenberg	63,5	6,7	5,2	358	5,0	345
Hoogeveen	62,9	6,7	5,3	349	5,0	322
Katwijk	49,1***	5,4	5,0	465	4,9	454
Roosendaal	50,7	5,6	4,6	435	4,3	414
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>		6,3	5,1		4,9	

\* Bron: Kiesraad (constructie rapportcijfer:  $(1+(0,09*\text{opkomstpercentage}))$ ).

\*\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 9a en 9b).

\*\*\* Vanwege gemeentelijke herindelingen is het opkomstpercentage voor de gemeente Katwijk gebaseerd op 2005.

Tabel 7A: B2 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
Alphen-Chaam	5,5	486	4,8	434	5,2	465
Brielle	5,5	444	5,0	391	5,6	426
Dantumadiel	6,0	397	5,1	344	5,9	371
Dongeradeel	5,3	448	4,6	405	5,1	434
Haren	5,7	419	4,9	343	5,5	404
Heerde	5,7	378	4,9	336	5,3	360
Hilvarenbeek	5,6	454	4,8	405	5,3	421
Laarbeek	6,4	421	5,5	362	6,2	389
Oldebroek	5,8	436	5,1	390	5,7	412
Ouder-Amstel	5,6	410	5,1	327	5,5	376
Stede Broec	6,8	418	6,1	369	6,9	392
Vlist	5,4	361	4,8	319	5,3	362
Waalre	5,7	378	4,9	319	5,5	355
Westvoorne	5,1	354	4,6	320	4,8	331
Wûnseradiel	5,5	438	5,0	392	5,7	419
Zundert	5,3	404	4,5	387	3,8	394
Zwartewaterland	5,6	421	4,9	370	5,3	404
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>5,7</i>		<i>5,0</i>		<i>5,4</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 9c, 9d, 9e)



Tabel 7B: B2 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
Bergen	4,8	411	4,3	345	4,5	387
Best	4,9	485	4,4	425	4,9	463
Dinkelland	3,8	408	3,7	392	3,8	404
Echt-Susteren	5,6	361	4,8	320	5,4	332
Ermelo	5,7	392	5,0	340	5,7	375
Gilze en Rijen	6,0	440	5,3	390	5,8	414
Goes	6,2	439	5,5	380	6,2	423
Heemstede	6,4	366	5,7	297	6,5	346
Hoogezand-Sappemeer	5,8	342	5,1	314	5,7	338
Langedijk	5,4	413	4,6	358	5,3	387
Midden-Drenthe	5,3	352	4,8	315	5,4	327
Nunspeet	6,4	377	5,5	321	6,3	365
Ooststellingwerf	5,6	322	4,9	265	5,3	301
Overbetuwe	5,9	378	5,2	317	5,8	364
Renkum	5,6	393	5,0	328	5,4	361
Ridderkerk	5,5	424	5,0	380	5,5	403
Rijswijk	5,9	454	5,0	391	5,9	425
Soest	5,6	429	5,0	357	5,6	408
Woerden	6,1	378	5,3	320	5,8	352
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	5,6		4,9		5,5	
Barneveld	6,0	347	5,2	305	5,8	324
Bergen op Zoom	5,7	413	5,0	368	5,5	391
Capelle aan den IJssel	6,1	394	5,4	337	6,0	376
Emmen	5,7	385	5,1	329	5,5	356
Hardenberg	6,1	384	5,5	325	6,1	364
Hoogeveen	5,8	363	5,1	318	5,8	342
Katwijk	5,8	492	5,0	436	5,8	476
Roosendaal	5,2	444	4,6	391	4,9	426
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	5,8		5,1		5,7	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 9c, 9d, 9e)

Tabel 8A: Rapportcijfer burgerrol KIEZER

Gemeente	Burger als kiezer
[AANTAL INDICATOREN]	[6]
Alphen-Chaam	5,4
Brielle	5,3
Dantumadiel	5,7
Dongeradeel	5,2
Haren	5,6
Heerde	5,4
Hilvarenbeek	5,3
Laarbeek	5,8
Oldebroek	5,6
Ouder-Amstel	5,4
Stede Broec	6,2
Vlist	5,4
Waalre	5,4
Westvoorne	5,0
Wûnseradiel	5,5
Zundert	4,6
Zwartewaterland	5,5
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>5,4</i>

Tabel 8B: Rapportcijfer burgerrol KIEZER

Gemeente	Burger als kiezer
[AANTAL INDICATOREN]	[6]
Bergen	4,8
Best	4,9
Dinkelland	4,4
Echt-Susteren	5,4
Ermelo	5,6
Gilze en Rijen	5,6
Goes	5,7
Heemstede	6,1
Hoogezand-Sappemeer	5,5
Langedijk	5,2
Midden-Drenthe	5,3
Nunspeet	6,1
Ooststellingwerf	5,4
Overbetuwe	5,5
Renkum	5,4
Ridderkerk	5,3
Rijswijk	5,4
Soest	5,5
Woerden	5,7
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>5,4</i>
Barneveld	5,9
Bergen op Zoom	5,3
Capelle aan den IJssel	5,6
Emmen	5,4
Hardenberg	5,8
Hoogeveen	5,6
Katwijk	5,3
Roosendaal	4,9
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>5,5</i>

## 4.5 De burger als klant

<b>C BURGER ALS KLANT</b>		
	Indicator	Vertaling indicator in vragen
1	De openingstijden van de gemeente zijn voldoende en duidelijk	- Oordeel bezoeker openingstijden gemeentehuis
2	Bij het loket van de gemeente hoef je niet lang te wachten	- Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket
3	De ambtenaren aan het loket van de gemeente zijn correct en vriendelijk	- Oordeel bezoeker vriendelijkheid medewerker - Oordeel bezoeker verzorgdheid medewerker - Oordeel bezoeker inleving medewerker
4	De ambtenaren aan het loket van de gemeente helpen je snel en vakkundig	- Oordeel bezoeker deskundigheid - Oordeel bezoeker doorlooptijd - Oordeel bezoeker duidelijkheid informatie
5	Het gemeentehuis is goed verzorgd	- Oordeel bezoeker bereikbaarheid - Oordeel bezoeker parkeergelegenheid - Oordeel bezoeker overzichtelijkheid - Oordeel bezoeker bewegwijzering - Oordeel bezoeker wachtruimte - Oordeel bezoeker privacy
6	De prijs voor de producten en diensten is redelijk	- Oordeel bezoeker over prijs dienstverlening
7	De informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk	- Oordeel burgers over duidelijkheid informatie - Oordeel burgers over toegankelijkheid informatie - Oordeel burgers over gemeentelijke informatie via kranten - Oordeel burgers over informatie via website - Plaats op landelijke websiteranglijst

**Tabel 9A: C1 De openingstijden van de gemeente zijn voldoende en duidelijk**

Gemeente	Oordeel bezoeker openingstijden gemeentehuis*	
	cijfer	N
Alphen-Chaam	6,5	119
Brielle	6,7	97
Dantumadiel	6,9	56
Dongeradeel	6,8	112
Haren	5,8	75
Heerde	6,5	52
Hilvarenbeek	6,4	157
Laarbeek	6,7	131
Oldebroek	6,7	97
Ouder-Amstel	6,4	152
Stede Broec	-	-
Vlist	-	-
Waalre	6,5	48
Westvoorne	-	-
Wûnseradiel	-	-
Zundert	6,6	101
Zwartewaterland	6,8	59
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	6,6	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 2a).  
Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

Tabel 9B: C1 De openingstijden van de gemeente zijn voldoende en duidelijk

Gemeente	Oordeel bezoeker openingstijden gemeentehuis*	
	cijfer	N
Bergen	6,7	219
Best	6,8	321
Dinkelland	6,3**	109
Echt-Susteren	8,1	154
Ermelo	6,8	227
Gilze en Rijen	6,4	144
Goes	7,3	187
Heemstede	8,2	92
Hoogezand-Sappemeer	7,1	106
Langedijk	5,6	118
Midden-Drenthe	6,7	81
Nunspeet	6,9**	nb
Ooststellingwerf	7,3	81
Overbetuwe	6,9	98
Renkum	6,6	125
Ridderkerk	7,4	193
Rijswijk	7,0	69
Soest	7,0	139
Woerden	6,9**	nb
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,9	
Barneveld	7,5	93
Bergen op Zoom	7,4**	nb
Capelle aan den IJssel	7,3	96
Emmen	7,6**	nb
Hardenberg	7,4	49
Hoogeveen	-	-
Katwijk	7,8**	nb
Roosendaal	7,1	115
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	7,4	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 2a)

\*\* Bron: Klanttevredenheidsonderzoek Benchmarking Publiekszaken, TNS NIPO.  
Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

**Tabel 10A: C2 Bij het loket van de gemeente hoef je niet lang te wachten\***

Gemeente	Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket	
	cijfer	N
Alphen-Chaam	8,0	118
Brielle	8,2	98
Dantumadiel	7,9	57
Dongeradeel	7,9	112
Haren	8,1	76
Heerde	7,7	53
Hilvarenbeek	8,3	154
Laarbeek	7,6	132
Oldebroek	8,0	97
Ouder-Amstel	7,8	152
Stede Broec	-	-
Vlist	-	-
Waalre	7,7	49
Westvoorne	-	-
Wûnseradiel	-	-
Zundert	8,1	100
Zwartewaterland	7,8	56
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>7,9</i>	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 2g)  
 Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

**Tabel 10B: C2 Bij het loket van de gemeente hoef je niet lang te wachten\***

Gemeente	Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket	
	cijfer	N
Bergen	7,8	216
Best	7,8	314
Dinkelland	8,0**	109
Echt-Susteren	8,4	151
Ermelo	7,8	223
Gilze en Rijen	8,3	144
Goes	7,9	189
Heemstede	7,9	93
Hoogezand-Sappemeer	7,1	108
Langedijk	7,9	113
Midden-Drenthe	7,7	84
Nunspeet	7,8**	nb
Ooststellingwerf	7,9	80
Overbetuwe	7,5	99
Renkum	8,2	127
Ridderkerk	7,8	191
Rijswijk	7,7	71
Soest	7,6	141
Woerden	8,3**	nb
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	7,9	
Barneveld	8,0	96
Bergen op Zoom	7,8**	nb
Capelle aan den IJssel	7,8	97
Emmen	8,0**	nb
Hardenberg	8,4	51
Hoogeveen	-	-
Katwijk	8,2**	nb
Roosendaal	7,9	118
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	8,0	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 2g)

\*\* Bron: Klanttevredenheidsonderzoek Benchmarking Publiekszaken, TNS NIPO  
Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal



**Tabel 11A: C3 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
Alphen-Chaam	8,3	119	8,2	117	7,8	104
Brielle	8,2	101	7,9	101	8,0	91
Dantumadiel	8,2	55	7,9	55	7,8	48
Dongeradeel	8,7	110	8,5	109	8,4	93
Haren	8,5	76	8,2	73	7,9	61
Heerde	8,4	50	8,2	49	8,3	44
Hilvarenbeek	8,5	158	8,3	154	8,2	136
Laarbeek	8,4	130	8,3	129	8,1	114
Oldebroek	8,3	100	8,1	98	7,8	87
Ouder-Amstel	8,3	152	8,1	150	8,1	116
Stede Broec	-	-	-	-	-	-
Vlist	-	-	-	-	-	-
Waalre	8,7	49	8,5	49	8,2	43
Westvoorne	-	-	-	-	-	-
Wûnseradiel	-	-	-	-	-	-
Zundert	8,5	101	8,3	100	8,0	85
Zwartewaterland	8,0	59	8,1	56	7,8	52
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>8,4</i>		<i>8,2</i>		<i>8,0</i>	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 2h, 2j en 2k).  
Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

**Tabel 11B: C3 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
Bergen	8,3	219	8,1	218	7,8	192
Best	8,5	324	8,3	319	8,2	280
Dinkelland	8,5**	109	8,2**	109	8,1**	109
Echt-Susteren	8,8	151	8,7	150	8,5	133
Ermelo	8,4	223	8,2	223	8,0	192
Gilze en Rijen	8,5	147	8,5	147	8,2	122
Goes	8,2	187	8,1	187	7,9	164
Heemstede	8,7	93	8,5	93	8,6	80
Hoogezand-Sappemeer	7,9	107	8,0	105	7,9	91
Langedijk	8,1	114	8,0	115	8,0	97
Midden-Drenthe	8,6	82	8,4	83	8,4	72
Nunspeet	8,2**	nb	8,0**	nb	7,7**	nb
Ooststellingwerf	8,4	80	8,3	80	8,2	69
Overbetuwe	8,4	100	8,3	100	8,1	89
Renkum	8,4	126	8,2	123	8,0	64
Ridderkerk	8,1	190	8,1	186	7,8	162
Rijswijk	8,5	68	8,3	67	8,1	58
Soest	8,1	143	8,1	142	7,8	128
Woerden	8,1**	nb	7,7**	nb	7,5**	nb
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	8,4		8,2		8,0	
Barneveld	8,5	94	8,2	96	8,1	88
Bergen op Zoom	8,2**	nb	8,2**	nb	8,0**	nb
Capelle aan den IJssel	8,8	97	8,5	97	8,6	87
Emmen	8,1**	nb	7,9**	nb	7,9**	nb
Hardenberg	8,4	50	8,1	50	8,2	43
Hoogeveen	-	-	-	-	-	-
Katwijk	8,2**	nb	8,0**	nb	7,9**	nb
Roosendaal	8,1	117	8,2	117	7,8	91
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	8,3		8,2		8,1	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 2h,24j en 2k)  
Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

\*\* Bron: Klanttevredenheidsonderzoek Benchmarking Publiekszaken, TNS NIPO  
Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

**Tabel 12A: C4 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
Alphen-Chaam	8,1	118	7,8	114	8,0	117
Brielle	8,2	96	7,9	96	8,1	98
Dantumadiel	8,1	56	7,8	53	8,1	53
Dongeradeel	8,5	108	8,2	105	8,4	100
Haren	8,3	73	8,2	67	8,2	72
Heerde	7,9	50	7,7	51	8,1	49
Hilvarenbeek	8,2	152	8,1	137	8,2	153
Laarbeek	8,2	129	8,0	122	8,2	127
Oldebroek	7,9	96	7,8	89	8,0	94
Ouder-Amstel	8,0	151	7,5	114	8,0	145
Stede Broec	-	-	-	-	-	-
Vlist	-	-	-	-	-	-
Waalre	8,4	45	7,9	44	8,5	47
Westvoorne	-	-	-	-	-	-
Wûnseradiel	-	-	-	-	-	-
Zundert	8,2	99	8,0	91	8,2	93
Zwartewaterland	7,9	58	7,9	54	7,9	59
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	8,2		7,9		8,1	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 2i, 2m en 2l).  
Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

**Tabel 12B: C4 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
Bergen	8,0	210	7,8	201	8,0	210
Best	8,3	313	8,0	297	8,3	307
Dinkelland	8,1**	109	8,1**	109	8,1**	109
Echt-Susteren	8,5	150	8,3	144	8,6	150
Ermelo	8,1	216	7,7	193	8,2	210
Gilze en Rijen	8,4	142	8,2	135	8,3	143
Goes	7,9	182	7,8	170	8,0	179
Heemstede	8,6	88	8,2	86	8,4	87
Hoogezand-Sappemeer	8,0	106	7,7	98	7,9	103
Langedijk	8,0	114	7,9	107	8,0	106
Midden-Drenthe	8,3	82	8,0	76	8,5	81
Nunspeet	7,9**	nb	7,4**	nb	7,9**	nb
Ooststellingwerf	8,3	79	8,1	73	8,3	76
Overbetuwe	8,2	100	8,0	90	8,3	92
Renkum	8,3	118	7,8	117	8,2	119
Ridderkerk	8,1	182	7,7	168	8,0	179
Rijswijk	8,4	65	7,9	58	8,2	61
Soest	8,1	141	7,8	136	8,0	138
Woerden	7,9**	nb	7,1**	nb	7,9**	nb
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	8,2		7,9		8,2	
Barneveld	8,4	92	7,9	91	8,1	93
Bergen op Zoom	8,1**	nb	8,0**	nb	8,1**	nb
Capelle aan den IJssel	8,6	98	8,2	91	8,6	95
Emmen	8,0**	nb	7,9**	nb	8,0**	nb
Hardenberg	8,2	50	7,7	43	8,0	48
Hoogeveen	-	-	-	-	-	-
Katwijk	8,2**	nb	7,9**	nb	8,1**	nb
Roosendaal	8,1	115	7,9	112	8,3	109
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	8,2		7,9		8,2	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 2i, 2m en 2l).  
Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

\*\* Bron: Klanttevredenheidsonderzoek Benchmarking Publiekszaken, TNS NIPO  
Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

Tabel 13A: C5 Het gemeentehuis is goed verzorgd\*

Gemeente	Oordeel bezoeker gemeentehuis over:					
	bereikbaarheid	parkeergelegenheid	overzichtelijkheid	bewegwijzering	wachtruimte	privacy
Alphen-Chaam	6,4	5,9	7,3	6,9	7,4	6,7
Brielle	7,3	6,8	7,6	7,1	7,5	6,6
Dantumadiel	8,1	6,8	7,5	7,6	7,1	6,2
Dongeradeel	6,5	5,2	7,7	7,3	7,6	7,4
Haren	8,0	7,6	7,6	7,3	7,4	7,1
Heerde	7,8	7,7	7,0	7,2	7,3	6,6
Hilvarenbeek	7,9	7,3	7,9	7,5	7,7	6,8
Laarbeek	8,1	7,8	7,9	7,7	7,8	7,3
Oldebroek	7,9	7,5	7,6	7,2	7,4	6,6
Ouder-Amstel	7,6	7,3	7,7	7,2	7,7	7,3
Stede Broec	-	-	-	-	-	-
Vlist	-	-	-	-	-	-
Waalre	8,2	7,8	8,2	7,7	8,2	7,2
Westvoorne	-	-	-	-	-	-
Wûnseradiel	-	-	-	-	-	-
Zundert	7,4	6,0	7,7	7,3	7,2	6,8
Zwartewaterland	7,3	6,2	7,4	7,5	7,4	7,0
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>7,6</i>	<i>6,9</i>	<i>7,6</i>	<i>7,3</i>	<i>7,5</i>	<i>6,9</i>

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 2b, 2c, 2d, 2e, 2f en 2n).  
Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

Tabel 13B: C5 Het gemeentehuis is goed verzorgd\*

Gemeente	Oordeel bezoeker gemeentehuis over:					
	bereikbaarheid	parkeer-gelegenheid	overzichtelijkheid	bewegwijzering	wachtruimte	privacy
Bergen	6,7	7,0	7,1	7,2	7,2	7,1
Best	8,1	7,6	7,9	7,7	7,9	7,3
Dinkelland	7,5**	7,4**	7,9**	6,6**	8,0**	7,6**
Echt-Susteren	8,4	8,6	8,5	7,8	8,2	7,9
Ermelo	8,0	7,5	7,5	7,3	6,9	6,8
Gilze en Rijen	7,9	7,4	7,9	7,6	7,8	7,5
Goes	8,0	7,6	7,7	7,4	7,9	7,0
Heemstede	8,5	7,9	8,1	7,6	8,1	7,7
Hoogezand-Sappemeer	7,7	7,4	7,2	7,2	7,6	7,1
Langedijk	8,1	7,3	7,6	7,2	7,7	7,0
Midden-Drenthe	7,8	7,4	7,3	7,3	7,5	6,9
Nunspeet	8,1**	7,5**	7,8**	6,9**	6,7**	6,2**
Ooststellingwerf	7,6	7,3	7,2	6,7	7,2	6,8
Overbetuwe	7,3	5,7	7,6	7,2	7,8	7,4
Renkum	7,7	7,0	7,7	7,4	7,5	7,6
Ridderkerk	8,0	7,2	7,9	7,9	8,1	7,4
Rijswijk	7,7	5,3	7,2	7,7	7,8	7,7
Soest	8,0	7,4	7,7	7,4	7,7	7,7
Woerden	7,4**	6,2**	7,1**	7,2**	7,8**	6,8**
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	7,8	7,2	7,6	7,3	7,6	7,2
Barneveld	7,8	6,4	7,9	7,1	7,8	7,7
Bergen op Zoom	7,8**	7,1**	7,5**	7,4**	7,6**	7,1**
Capelle aan den IJssel	8,3	7,9	8,0	7,8	8,3	7,7
Emmen	7,5**	6,3**	7,4**	6,8**	7,7**	7,1**
Hardenberg	7,5	6,9	6,7	7,0	7,4	6,9
Hoogeveen	-	-	-	-	-	-
Katwijk	7,9**	6,5**	7,8**	7,3**	8,1**	7,7**
Roosendaal	7,6	6,7	7,9	7,8	7,6	7,6
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	7,8	6,8	7,6	7,3	7,8	7,4

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 2b, 2c, 2d, 2e, 2f en 2n).

Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

\*\* Bron: Klanttevredenheidsonderzoek Benchmarking Publiekszaken, TNS NIPO.

Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

Tabel 14A: C6 De prijs voor de producten en diensten is redelijk\*

Gemeente	Oordeel bezoeker over prijs dienstverlening	
	cijfer	N
Alphen-Chaam	5,8	105
Brielle	6,3	91
Dantumadiel	6,2	48
Dongeradeel	5,9	103
Haren	5,8	61
Heerde	6,1	46
Hilvarenbeek	6,0	131
Laarbeek	5,6	121
Oldebroek	5,6	88
Ouder-Amstel	5,8	134
Stede Broec	-	-
Vlist	-	-
Waalre	6,5	40
Westvoorne	-	-
Wûnseradiel	-	-
Zundert	5,9	95
Zwartewaterland	6,0	43
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>6,0</i>	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 2o).  
Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

Tabel 14B: C6 De prijs voor de producten en diensten is redelijk\*

Gemeente	Oordeel bezoeker over prijs dienstverlening	
	cijfer	N
Bergen	5,8	199
Best	6,1	277
Dinkelland	5,6**	109
Echt-Susteren	6,0	137
Ermelo	5,9	182
Gilze en Rijen	6,3	131
Goes	6,0	163
Heemstede	6,0	82
Hoogezand-Sappemeer	5,9	90
Langedijk	6,0	103
Midden-Drenthe	5,4	80
Nunspeet	6,2**	nb
Ooststellingwerf	6,0	69
Overbetuwe	6,1	82
Renkum	5,9	116
Ridderkerk	5,5	152
Rijswijk	6,2	50
Soest	5,8	116
Woerden	6,1**	nb
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	5,9	
Barneveld	5,9	85
Bergen op Zoom	5,7**	nb
Capelle aan den IJssel	6,5	86
Emmen	6,3**	nb
Hardenberg	6,3	41
Hoogeveen	-	-
Katwijk	6,0**	nb
Roosendaal	6,0	86
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	6,1	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 2o).  
Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

\*\* Bron: Klanttevredenheidsonderzoek Benchmarking Publiekszaken, TNS NIPO.  
Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal



Tabel 15A: C7 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
Alphen-Chaam	6,1	513	6,2	503	6,5	507	5,9	328
Brielle	6,6	471	6,6	460	7,1	482	6,7	342
Dantumadiel	6,7	400	6,9	396	7,3	412	6,7	272
Dongeradeel	6,5	472	6,7	451	7,1	479	6,6	303
Haren	6,8	443	6,9	433	7,0	451	6,3	280
Heerde	6,3	374	6,7	366	7,2	385	6,6	247
Hilvarenbeek	6,4	474	6,5	455	6,8	473	6,5	327
Laarbeek	6,8	447	6,9	428	7,3	443	6,8	296
Oldebroek	6,5	459	6,7	447	7,1	461	6,7	326
Ouder-Amstel	6,3	440	6,6	420	6,8	434	6,3	302
Stede Broec	7,2	429	7,4	416	7,4	425	7,2	294
Vlist	6,5	384	6,6	375	7,1	384	7,0	242
Waalre	6,6	419	6,8	414	6,9	422	6,9	298
Westvoorne	6,5	377	6,7	359	6,9	375	6,8	257
Wûnseradiel	6,3	451	6,6	442	6,6	452	6,6	315
Zundert	6,2	422	6,3	404	7,0	427	6,4	286
Zwartewaterland	6,3	434	6,5	412	6,7	438	6,5	308
Gemiddelde < 25.000	6,5		6,7		7,0		6,6	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 12a,12b, 12c en12d).

Tabel 15B: C7 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
Bergen	6,1	426	6,2	408	6,6	428	6,5	285
Best	6,5	511	6,7	495	7,0	516	6,5	362
Dinkelland	6,0	421	6,3	398	6,5	423	6,4	289
Echt-Susteren	6,3	384	6,5	383	6,8	377	6,5	266
Ermelo	6,5	407	6,8	397	7,0	420	6,8	262
Gilze en Rijen	6,9	453	7,0	443	7,2	454	6,8	342
Goes	6,9	446	6,8	426	6,9	431	6,5	303
Heemstede	7,3	399	7,4	397	7,3	388	7,4	267
Hoogezand-Sappemeer	6,9	369	6,8	361	7,3	384	6,4	249
Langedijk	6,6	438	6,7	412	7,0	437	6,6	306
Midden-Drenthe	6,6	366	6,7	357	6,9	365	6,7	250
Nunspeet	6,9	380	7,0	368	7,4	394	7,0	237
Ooststellingwerf	6,3	349	6,7	340	6,8	359	6,2	227
Overbetuwe	6,8	423	6,9	404	7,1	429	6,9	289
Renkum	6,6	437	6,8	433	6,9	430	6,8	280
Ridderkerk	6,9	459	6,9	438	7,2	466	6,6	286
Rijswijk	6,7	487	6,8	474	7,1	473	6,4	324
Soest	6,7	456	6,8	452	6,9	454	6,6	352
Woerden	6,7	385	6,8	379	7,2	387	6,9	294
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,6		6,8		7,0		6,7	
Barneveld	6,8	360	6,9	345	7,2	362	6,9	241
Bergen op Zoom	6,4	429	6,5	401	6,8	422	6,5	290
Capelle aan den IJssel	6,8	432	6,9	427	7,1	408	6,7	288
Emmen	6,6	417	6,7	397	7,1	411	6,9	270
Hardenberg	6,8	402	6,9	392	7,1	405	6,7	269
Hoogeveen	6,6	383	6,8	369	7,1	390	6,5	275
Katwijk	6,6	509	6,6	492	7,0	502	6,7	376
Roosendaal	6,5	483	6,6	469	6,9	469	6,7	341
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	6,6		6,7		7,0		6,7	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 12a,12b, 12c en12d).

Tabel 16A: C7 De informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk\*

Gemeente	Plaats op landelijke websiteranglijst	Score op landelijke websiteranglijst	Rapportcijfer landelijke websiteranglijst
		cijfer	N
Alphen-Chaam	441	13,2	2,2
Brielle	191	34,9	4,1
Dantumadiel	151	43,9	5,0
Dongeradeel	390	30,8	3,8
Haren	241	32,2	3,9
Heerde	290	29,1	3,6
Hilvarenbeek	35	51,7	5,7
Laarbeek	246	32,0	3,9
Oldebroek	219	33,2	4,0
Ouder-Amstel	438	16,4	2,5
Stede Broec	246	30,8	3,8
Vlist	111	41,6	4,7
Waalre	190	35,6	4,2
Westvoorne	260	31,0	3,8
Wûnseradiel	86	44,0	5,0
Zundert	333	27,8	3,5
Zwartewaterland	64	50,9	5,6
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>			4,1

\* Bron: Advies Overheid.nl: 'Overheid.nl Monitor – Continu Monitoring'. Ranglijsten december 2008 (<http://monitoroverheid.nl/monitor>)

\*\* Constructie rapportcijfer:  $(0,9 * \text{score op landelijke websiteranglijst}) + 1$

Tabel 16B: C7 De informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk\*

Gemeente	Plaats op landelijke websiteranglijst	Score op landelijke websiteranglijst	Rapportcijfer landelijke websiteranglijst
		cijfer	N
Bergen	87	43,8	4,9
Best	423	19,6	2,8
Dinkelland	167	36,8	4,3
Echt-Susteren	243	33,7	4,0
Ermelo	238	32,3	3,9
Gilze en Rijen	84	44,3	5,0
Goes	217	33,5	4,0
Heemstede	34	51,8	5,7
Hoogezand-Sappemeer	110	41,1	4,7
Langedijk	307	28,5	3,6
Midden-Drenthe	80	44,6	5,0
Nunspeet	240	32,3	3,9
Ooststellingwerf	317	27,4	3,5
Overbetuwe	200	37,5	4,4
Renkum	305	28,5	3,6
Ridderkerk	187	35,2	4,2
Rijswijk	14	61,8	6,6
Soest	288	29,3	3,6
Woerden	5	70,9	7,4
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>			4,5
Barneveld	20	57,4	6,2
Bergen op Zoom	178	36,0	4,2
Capelle aan den IJssel	9	65,5	6,9
Emmen	57	49,8	5,5
Hardenberg	172	36,6	4,3
Hoogeveen	218	33,2	4,0
Katwijk	229	32,6	3,9
Roosendaal	56	49,1	5,4
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>			5,1

\* Bron: Advies Overheid.nl: 'Overheid.nl Monitor – Continu Monitoring'. Ranglijsten december 2008 (<http://monitoroverheid.nl/monitor>)

\*\* Constructie rapportcijfer:  $(0,9 \times \text{score op landelijke websiteranglijst}) + 1$

Tabel 17A: Rapportcijfer burgerrol KLANT

Gemeente	Burger als klant
[AANTAL INDICATOREN]	[20]
Alphen-Chaam	6,8
Brielle	7,2
Dantumadiel	7,2
Dongeradeel	7,2
Haren	7,3
Heerde	7,1
Hilvarenbeek	7,4
Laarbeek	7,4
Oldebroek	7,2
Ouder-Amstel	7,1
Stede Broec	6,6*
Vlist	6,4*
Waalre	7,5
Westvoorne	6,1*
Wûnseradiel	6,2*
Zundert	7,1
Zwartewaterland	7,1
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>7,0</i>

\* Vanwege te lage respons van deze gemeenten voor het KTO, is dit cijfer gebaseerd op 5 indicatoren.

Tabel 17B: Rapportcijfer burgerrol KLANT

Gemeente	Burger als klant
[AANTAL INDICATOREN]	[20]
Bergen	7,1
Best	7,3
Dinkelland	7,2
Echt-Susteren	7,7
Ermelo	7,2
Gilze en Rijen	7,5
Goes	7,3
Heemstede	7,8
Hoogezand-Sappemeer	7,2
Langedijk	7,1
Midden-Drenthe	7,3
Nunspeet	7,2
Ooststellingwerf	7,1
Overbetuwe	7,2
Renkum	7,3
Ridderkerk	7,3
Rijswijk	7,3
Soest	7,2
Woerden	7,3
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>7,3</i>
Barneveld	7,5
Bergen op Zoom	7,2
Capelle aan den IJssel	7,8
Emmen	7,3
Hardenberg	7,2
Hoogeveen	6,2*
Katwijk	7,3
Roosendaal	7,3
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>7,2</i>

\* Vanwege te lage respons van deze gemeenten voor het KTO, is dit cijfer gebaseerd op 5 indicatoren.

## 4.6 De burger als onderdaan

D 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> <li>- Oordeel burger over telefonisch meldpunt*</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>

\* Wegens zeer lage respons wordt deze indicator niet meegenomen in de berekening van het rapportcijfer voor de rol van de burger als onderdaan.

\*\* De resultaten van deze vragen worden niet meegerekend in de rapportcijfers voor de rol van de burger als onderdaan. De antwoordcategorieën lenen zich niet om een omschaling naar een rapportcijfer te maken. De VNG heeft ze echter wel opgenomen in de vragenlijst omdat ze in de database van Waarstaatjegemeente.nl wel bruikbare aanvullende informatie opleveren. De vragen zijn namelijk afkomstig uit de veiligheidsmonitor en gemeenten kunnen zich hierdoor vergelijken met andere gemeenten die hieraan meegedaan hebben. Voor de resultaten zie *Bijlage 1: Overige vragen niet in rapportcijfers meegerekend*.

**Tabel 18A: D1 De gemeente reageert adequaat op meldingen, klachten of bezwaren\***

Gemeente	Bouwvergunningen 2007				
	Afgegeven beschikkingen over vergunningen 2007	Ingediende bezwaar- en beroepschriften over beschikkingen 2007	In behandeling zijnde bezwaaren beroepschriften over beschikkingen op 01-10-2008	Ingediende (exclusief in behandeling zijnde)	Gegronde bezwaar- en beroepschriften
<i>Gemeenten &lt; 25.000</i>					
Alphen-Chaam	157	4	0	4	0
Brielle	195	12	1	11	0
Dantumadiel	478	16	5	11	3
Dongeradeel	492	28	7	21	8
Haren	284	10	0	10	2
Heerde	249	33	1	32	2
Hilvarenbeek	262	3	0	3	1
Laarbeek	504	16	0	16	0
Oldebroek	306	8	1	7	3
Ouder-Amstel	163	25	0	25	3
Stede Broec	212	4	0	4	0
Vlist	153	21	0	21	3
Waalre	287	8	0	8	0
Westvoorne	239	24	0	24	6
Wûnseradiel	401	17	1	16	4
Zundert	198	12	2	10	5
Zwartewaterland	300	15	0	15	0

\* Bron: Vragenlijst gemeentelijk zelfonderzoek Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen*.



**Tabel 18B: D1 De gemeente reageert adequaat op meldingen, klachten of bezwaren\***

Gemeente	Bouwvergunningen 2007				
	Afgegeven beschikkingen over vergunningen 2007	Ingediende bezwaar- en beroepschriften over beschikkingen 2007	In behandeling zijnde bezwaaren beroepschriften over beschikkingen op 01-10-2008	Ingediende (exclusief in behandeling zijnde)	Gegronde bezwaar- en beroepschriften
<i>Gemeenten 25.000-50.000</i>					
Bergen	506	57	5	52	9
Best	394	11	1	10	2
Dinkelland	387	8	0	8	1
Echt-Susteren	349	35	3	32	5
Ermelo	355	25	0	25	10
Gilze en Rijen	318	13	0	13	0
Goes	433	26	4	22	5
Heemstede	300	31	0	31	1
Hoogezand-Sappemeer	351	49	3	46	0
Langedijk	329	40	0	40	2
Midden-Drenthe	573	69	0	69	3
Nunspeet	398	14	2	12	6
Ooststellingwerf	589	14	2	12	1
Overbetuwe	673	26	1	25	0
Renkum	406	60	2	58	0
Ridderkerk	306	34	1	33	2
Rijswijk	222	18	6	12	3
Soest	489	36	0	36	2
Woerden	500	32	2	30	4
<i>Gemeenten 50.000 of meer</i>					
Barneveld	600	52	24	28	2
Bergen op Zoom	597	27	1	26	9
Capelle aan den IJssel	346	25	2	23	2
Emmen	1226	53	4	49	5
Hardenberg	1766	13	2	11	2
Hoogeveen	683	10	0	10	1
Katwijk	574	21	1	20	0
Roosendaal	535	40	5	35	1

\* Bron: Vragenlijst gemeentelijk zelfonderzoek Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen*.

**Tabel 19A: D1 De gemeente reageert adequaat op meldingen, klachten of bezwaren\***

Gemeente	Percentage gegronde beroep- en bezwaarschriften	Rapportcijfer Bouwvergunningen **
	%	cijfer
Alphen-Chaam	0,0	-
Brielle	0,0	10
Dantumadiel	27,3	7,5
Dongeradeel	38,1	6,6
Haren	20,0	8,2
Heerde	6,3	9,4
Hilvarenbeek	33,3	-
Laarbeek	0,0	10
Oldebroek	42,9	6,1
Ouder-Amstel	12,0	8,9
Stede Broec	0,0	-
Vlist	14,3	8,7
Waalre	0,0	10
Westvoorne	25,0	7,8
Wûnseradiel	25,0	7,8
Zundert	50,0	5,5
Zwartewaterland	0,0	10
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>		8,3

\* Een betrouwbaar rapportcijfer kunnen we construeren voor gemeenten met minimaal 7 ingediende bezwaar- en beroepschriften (exclusief nog in behandeling zijnde bezwaar- en beroepschriften). Gemeenten met minder dan 7 bezwaarschriften hebben geen rapportcijfer toegekend gekregen.

\*\* Constructie rapportcijfer:  $(10 - (0,09 \times \% \text{ gegrunde bezwaar- en beroepschriften}))$ .

**Tabel 19B: D1 De gemeente reageert adequaat op meldingen, klachten of bezwaren\***

Gemeente	Percentage gegronde beroep- en bezwaarschriften	Rapportcijfer Bouwvergunningen**
	%	cijfer
Bergen	17,3	8,4
Best	20,0	8,2
Dinkelland	12,5	8,9
Echt-Susteren	15,6	8,6
Ermelo	40,0	6,4
Gilze en Rijen	0,0	10
Goes	22,7	8,0
Heemstede	3,2	9,7
Hoogezand-Sappemeer	0,0	10
Langedijk	5,0	9,6
Midden-Drenthe	4,3	9,6
Nunspeet	50,0	5,5
Ooststellingwerf	8,3	9,3
Overbetuwe	0,0	10
Renkum	0,0	10
Ridderkerk	6,1	9,5
Rijswijk	25,0	7,8
Soest	5,6	9,5
Woerden	13,3	8,8
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>		8,8
Barneveld	7,1	9,4
Bergen op Zoom	34,6	6,9
Capelle aan den IJssel	8,7	9,2
Emmen	10,2	9,1
Hardenberg	18,2	8,4
Hoogeveen	10	9,1
Katwijk	0,0	10
Roosendaal	2,9	9,7
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>		9,0

\* Een betrouwbaar rapportcijfer kunnen we construeren voor gemeenten met minimaal 7 ingediende bezwaar- en beroepschriften (exclusief nog in behandeling zijnde bezwaar- en beroepschriften). Gemeenten met minder dan 7 bezwaarschriften hebben geen rapportcijfer toegekend gekregen.

\*\* Constructie rapportcijfer:  $(10 - (0,09 \times \% \text{ gegrunde bezwaar- en beroepschriften}))$ .

**Tabel 20A: D2 Het is in de gemeente voldoende veilig op straat\***

Gemeente	Oordeel inwoners over veiligheid in de buurt	
	Cijfer	N
Alphen-Chaam	6,8	539
Brielle	7,1	493
Dantumadiel	6,9	435
Dongeradeel	6,9	504
Haren	7,1	459
Heerde	7,0	401
Hilvarenbeek	7,0	500
Laarbeek	6,8	468
Oldebroek	6,8	482
Ouder-Amstel	6,9	476
Stede Broec	7,1	452
Vlist	7,2	408
Waalre	6,9	452
Westvoorne	7,0	396
Wûnseradiel	6,9	470
Zundert	6,6	440
Zwartewaterland	6,8	476
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	6,9	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 3c).  
Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

**Tabel 20B: D2 Het is in de gemeente voldoende veilig op straat\***

Gemeente	Oordeel inwoners over veiligheid in de buurt	
	Cijfer	N
Bergen	7,1	458
Best	6,9	548
Dinkelland	7,0	441
Echt-Susteren	6,6	403
Ermelo	7,0	437
Gilze en Rijen	6,8	483
Goes	6,9	459
Heemstede	7,4	404
Hoogezand-Sappemeer	6,7	389
Langedijk	6,8	455
Midden-Drenthe	6,9	394
Nunspeet	7,1	396
Ooststellingwerf	6,8	375
Overbetuwe	7,0	447
Renkum	7,0	466
Ridderkerk	6,9	476
Rijswijk	7,0	517
Soest	6,8	488
Woerden	6,9	415
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,9	
Barneveld	7,2	379
Bergen op Zoom	6,5	451
Capelle aan den IJssel	6,6	467
Emmen	6,6	454
Hardenberg	7,0	426
Hoogeveen	6,8	413
Katwijk	7,0	530
Roosendaal	6,5	509
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	6,8	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 3c).  
Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

Tabel 21A: D3 (deel I) De gemeente pakt de sociale veiligheid goed aan\*

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
Alphen-Chaam	5,4	435	4,7	432	4,4	422	5,7	373
Brielle	5,9	426	5,5	429	5,3	422	6,1	360
Dantumadiel	5,6	361	4,8	357	4,6	343	6,3	298
Dongeradeel	5,5	429	4,8	423	4,7	423	6,3	384
Haren	5,7	371	5,1	371	4,9	362	6,3	304
Heerde	5,4	348	4,7	333	4,4	322	5,9	290
Hilvarenbeek	5,6	406	4,9	400	4,7	380	6,3	363
Laarbeek	6,0	385	5,3	374	5,2	361	6,3	332
Oldebroek	5,7	393	5,5	386	5,3	383	6,2	353
Ouder-Amstel	5,5	379	4,9	386	4,7	367	5,8	312
Stede Broec	6,7	409	6,5	399	6,4	390	6,9	346
Vlist	5,7	336	5,2	337	5,1	328	6,1	282
Waalre	5,8	375	5,6	374	5,5	365	6,2	322
Westvoorne	5,8	361	5,6	353	5,2	343	6,0	273
Wûnseradiel	5,4	384	4,7	385	4,6	369	6,2	340
Zundert	5,1	374	4,5	359	4,5	344	5,5	305
Zwartewaterland	5,2	384	4,3	384	4,2	381	5,9	328
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	5,6		5,1		4,9		6,1	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 8a, 8b, 8c, 8d)

Tabel 21B: D3 (deel I) De gemeente pakt de sociale veiligheid goed aan\*

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
Bergen	5,2	374	4,7	370	4,7	366	5,8	296
Best	6,0	479	5,6	478	5,7	466	6,3	371
Dinkelland	5,4	374	4,6	366	4,3	360	5,9	329
Echt-Susteren	5,6	322	4,9	322	4,6	311	6,2	288
Ermelo	5,9	371	5,3	363	5,1	356	6,3	293
Gilze en Rijen	5,9	394	5,3	388	5,2	377	6,4	337
Goes	6,2	399	5,9	389	5,6	384	6,5	325
Heemstede	6,5	339	6,5	338	6,1	326	6,9	315
Hoogezand-Sappemeer	5,8	344	5,5	337	5,2	333	6,3	305
Langedijk	5,6	382	5,3	396	5,2	377	6,2	323
Midden-Drenthe	5,6	324	4,9	313	4,9	310	6,2	261
Nunspeet	6,2	326	5,7	318	5,4	311	6,4	286
Ooststellingwerf	5,7	297	5,0	284	4,9	285	6,1	223
Overbetuwe	6,0	370	5,2	374	5,2	360	6,3	292
Renkum	6,0	382	5,8	400	5,7	396	6,4	297
Ridderkerk	6,3	432	6,2	425	6,1	418	6,4	359
Rijswijk	6,1	445	6,0	448	5,7	431	6,4	377
Soest	5,9	436	5,6	426	5,5	410	6,1	359
Woerden	6,0	349	5,4	354	5,4	329	6,3	279
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	5,9		5,4		5,3		6,3	
Barneveld	6,2	317	5,9	319	5,7	317	6,5	261
Bergen op Zoom	5,9	400	5,4	390	5,2	377	5,9	317
Capelle aan den IJssel	6,1	404	5,8	405	5,7	381	6,3	335
Emmen	5,6	378	5,4	376	5,2	365	6,0	327
Hardenberg	5,9	350	5,3	346	5,3	332	6,4	308
Hoogeveen	6,0	347	5,6	355	5,7	346	5,9	285
Katwijk	5,7	463	5,2	458	5,1	445	6,4	405
Roosendaal	5,5	423	5,1	430	5,0	407	5,7	350
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	5,9		5,5		5,4		6,2	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 8a, 8b, 8c, 8d)

Tabel 22A: D3 (deel II) De gemeente pakt de sociale veiligheid goed aan\*

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
Alphen-Chaam	5,2	319	4,8	330	7,5	539
Brielle	5,6	324	5,2	342	7,4	502
Dantumadiel	5,6	274	5,3	263	7,4	434
Dongeradeel	5,5	355	4,9	346	7,2	506
Haren	5,6	259	5,3	261	7,6	462
Heerde	5,3	258	5,0	266	7,6	406
Hilvarenbeek	5,6	323	5,3	313	7,6	499
Laarbeek	5,7	298	5,4	293	7,5	469
Oldebroek	5,5	317	5,1	328	7,5	489
Ouder-Amstel	5,2	277	5,0	274	7,6	478
Stede Broec	6,2	307	6,2	315	7,5	456
Vlist	5,3	245	5,2	249	7,6	412
Waalre	5,4	262	5,2	274	7,5	455
Westvoorne	5,5	249	5,1	257	7,6	404
Wûnseradiel	5,4	301	5,0	309	7,3	473
Zundert	4,9	283	4,4	289	7,3	443
Zwartewaterland	5,2	299	4,6	289	7,3	476
Gemiddelde < 25.000	5,5		5,1		7,5	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 8e, 8f, 3b).  
 Rapportcijfer vraag 3b is gebaseerd op een 10-puntsschaal



Tabel 22B: D3 (deel II) De gemeente pakt de sociale veiligheid goed aan\*

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
Bergen	5,1	260	4,9	279	7,7	460
Best	5,4	333	5,2	335	7,5	555
Dinkelland	5,2	291	4,8	311	7,4	441
Echt-Susteren	5,3	262	4,9	266	7,2	406
Ermelo	5,7	277	5,3	269	7,6	444
Gilze en Rijen	5,7	295	5,3	296	7,3	482
Goes	5,8	278	5,6	297	7,4	465
Heemstede	6,3	254	6,1	265	7,7	413
Hoogezand-Sappemeer	5,6	268	5,3	270	7,2	391
Langedijk	5,4	287	5,0	291	7,4	460
Midden-Drenthe	5,5	226	5,0	232	7,4	395
Nunspeet	5,7	243	5,5	253	7,5	401
Ooststellingwerf	5,4	203	5,0	208	7,4	376
Overbetuwe	5,6	245	5,3	255	7,4	450
Renkum	5,6	266	5,3	279	7,5	473
Ridderkerk	5,8	335	5,5	339	7,3	481
Rijswijk	5,8	335	5,7	344	7,5	528
Soest	5,5	320	5,1	326	7,3	494
Woerden	5,7	252	5,3	252	7,3	417
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	5,6		5,3		7,4	
Barneveld	6,0	238	5,7	251	7,6	387
Bergen op Zoom	5,3	297	5,0	304	7,2	453
Capelle aan den IJssel	5,6	308	5,4	309	7,0	476
Emmen	5,3	300	4,9	304	7,3	454
Hardenberg	5,7	278	5,6	263	7,5	430
Hoogeveen	5,3	259	5,0	265	7,3	414
Katwijk	5,8	367	5,4	364	7,3	537
Roosendaal	5,2	328	4,8	335	7,0	507
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	5,5		5,2		7,3	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 8e, 8f, 3b).  
Rapportcijfer vraag 3b is gebaseerd op een 10-puntsschaal

**Tabel 23A: D5 De in de gemeente geldende verordeningen en andere regels zijn nodig, helder en niet in strijd met elkaar / D6 De gemeente controleert en handhaaft regels voldoende\***

Gemeente	Oordeel burger duidelijkheid regels		Oordeel burger handhaving regels		Oordeel burger ontbreken regels**		Oordeel burger tegenstrijdige regels**	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Alphen-Chaam	5,9	427	5,1	405	5,0	335	4,9	347
Brielle	6,3	418	5,4	397	5,2	317	5,3	301
Dantumadiel	6,3	342	5,5	325	5,1	270	5,4	261
Dongeradeel	6,2	414	5,2	381	5,2	335	5,0	333
Haren	6,3	364	5,3	339	5,2	258	5,5	247
Heerde	6,0	324	5,2	321	4,9	279	4,9	261
Hilvarenbeek	5,9	391	5,1	370	5,0	314	5,2	315
Laarbeek	6,4	378	5,5	351	5,1	293	5,2	270
Oldebroek	6,1	394	5,3	378	5,1	322	5,0	312
Ouder-Amstel	6,1	360	4,9	336	5,1	269	5,5	248
Stede Broec	6,8	360	5,9	339	5,0	277	5,6	252
Vlist	5,9	319	5,1	302	5,1	247	5,1	231
Waalre	6,2	355	5,0	333	5,1	250	5,4	241
Westvoorne	6,1	323	5,0	309	4,9	237	4,9	252
Wûnseradiel	6,1	389	5,3	365	5,0	315	4,9	312
Zundert	5,9	362	4,9	342	5,0	300	4,8	282
Zwartewaterland	6,0	390	5,2	382	5,0	311	5,2	296
Gemiddelde < 25.000	6,1		5,2		5,1		5,2	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 12a, 12b, 12c, 12d).

\*\* 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*].

**Tabel 23B: D5 De in de gemeente geldende verordeningen en andere regels zijn nodig, helder en niet in strijd met elkaar / D6 De gemeente controleert en handhaaft regels voldoende\***

Gemeente	Oordeel burger duidelijkheid regels		Oordeel burger handhaving regels		Oordeel burger ontbreken regels**		Oordeel burger tegenstrijdige regels**	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bergen	5,9	374	5,1	354	4,9	276	4,7	272
Best	6,1	435	5,1	408	5,1	330	5,2	328
Dinkelland	5,8	364	5,3	352	5,1	290	5,1	295
Echt-Susteren	6,0	331	5,2	307	4,8	266	5,0	255
Ermelo	6,3	354	5,5	337	5,2	253	5,2	251
sGilze en Rijen	6,4	389	5,5	368	5,2	307	5,3	277
Goes	6,5	386	5,7	366	5,1	288	5,3	286
Heemstede	6,5	326	5,6	312	5,3	219	5,6	211
Hoogezand-Sappemeer	6,3	333	5,7	316	4,9	260	5,3	248
Langedijk	6,1	384	5,1	355	5,0	302	4,8	293
Midden-Drenthe	5,9	320	5,1	301	5,0	254	4,9	248
Nunspeet	6,4	335	5,5	318	5,0	256	5,3	257
Ooststellingwerf	6,0	303	5,1	278	5,1	233	5,0	244
Overbetuwe	6,2	345	5,6	327	5,1	262	5,4	256
Renkum	6,2	355	5,2	331	5,0	259	5,3	245
Ridderkerk	6,6	421	5,8	391	5,0	303	5,2	303
Rijswijk	6,4	419	5,4	392	4,9	313	5,3	298
Soest	6,2	394	5,3	367	5,0	289	5,1	272
Woerden	6,3	325	5,4	311	5,1	248	5,3	241
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,2		5,4		5,0		5,2	
Barneveld	6,4	332	5,7	316	5,2	252	5,2	244
Bergen op Zoom	6,0	382	5,1	366	4,9	302	5,0	292
Capelle aan den IJssel	6,4	349	5,3	329	4,9	267	5,4	247
Emmen	6,0	355	5,2	336	4,9	288	4,9	270
Hardenberg	6,3	353	5,6	336	5,1	276	5,4	264
Hoogeveen	6,1	344	5,3	330	4,8	261	5,2	248
Katwijk	6,3	454	5,5	446	5,1	361	5,2	350
Roosendaal	6,0	427	5,1	409	4,8	334	4,9	319
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	6,2		5,4		4,9		5,1	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 12a, 12b, 12c, 12d).

\*\* 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].

Tabel 24A: Rapportcijfer burgerrol ONDERDAAN

Gemeente	Burger als onderdaan
<b>[AANTAL INDICATOREN]</b>	<b>[13]</b>
Alphen-Chaam	5,5*
Brielle	6,2
Dantumadiel	5,9
Dongeradeel	5,7
Haren	6,0
Heerde	5,8
Hilvarenbeek	5,7*
Laarbeek	6,2
Oldebroek	5,8
Ouder-Amstel	5,8
Stede Broec	6,4*
Vlist	5,9
Waalre	6,1
Westvoorne	5,9
Wûnseradiel	5,7
Zundert	5,3
Zwartewaterland	5,8
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	5,9

\* Gebaseerd op 12 indicatoren in verband met het ontbreken voor het rapportcijfer voor bouwvergunningen.

Tabel 24B: Rapportcijfer burgerrol ONDERDAAN

Gemeente	Burger als onderdaan
<b>[AANTAL INDICATOREN]</b>	<b>[13]</b>
Bergen	5,7
Best	6,0
Dinkelland	5,7
Echt-Susteren	5,8
Ermelo	5,9
Gilze en Rijen	6,2
Goes	6,2
Heemstede	6,6
Hoogezand-Sappemeer	6,1
Langedijk	6,0
Midden-Drenthe	5,9
Nunspeet	5,9
Ooststellingwerf	5,9
Overbetuwe	6,2
Renkum	6,2
Ridderkerk	6,4
Rijswijk	6,2
Soest	6,1
Woerden	6,1
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>6,1</i>
Barneveld	6,4
Bergen op Zoom	5,7
Capelle aan den IJssel	6,1
Emmen	5,9
Hardenberg	6,1
Hoogeveen	6,0
Katwijk	6,2
Roosendaal	5,8
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>6,0</i>

## 4.7 De burger als partner

### Opmerking:

In de Werkgroep Doorontwikkeling van de VNG is besloten om de rol van de burger als partner anders in te gaan vullen ten opzichte van voorgaande jaren.

De operationalisering vloeide niet logischerwijs voort uit de inhoudelijke omschrijving van deze rol. Om deze reden hebben wij tijdens het vorige traject (Voorjaar 2008) besloten om de rol (gebaseerd op de oude invulling) enkel op te nemen in de bijlagen van het rapport. Ook in dit rapport zijn de indicatoren die bij de oude invulling horen weer in de bijlagen opgenomen.

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 Najaar 2008 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 oude resultaten niet vergelijken met de resultaten uit dit rapport.

De nieuwe invulling van de burger als partner kent de volgende samenstelling:

<b>E BURGER ALS PARTNER</b>			
	Prestatie	Indicator	Bron
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>	Burgerpeiling v 14a* Burgerpeiling v 14c* Burgerpeiling v 14e*
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>	Burgerpeiling v 14b* Burgerpeiling v 14d*

**Tabel 25A: E1 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	cijfer	cijfer			
Alphen-Chaam	4,7	444	5,2	466	4,9	427
Brielle	5,0	429	5,6	430	5,2	417
Dantumadiel	5,3	348	5,9	366	5,6	346
Dongeradeel	4,8	425	5,4	432	5,2	416
Haren	5,4	401	5,7	415	5,5	401
Heerde	4,9	327	5,2	350	5,3	332
Hilvarenbeek	5,1	425	5,5	430	5,3	422
Laarbeek	5,4	366	6,0	388	5,7	361
Oldebroek	5,4	409	5,9	425	5,7	403
Ouder-Amstel	4,8	400	5,3	396	5,2	396
Stede Broec	5,9	354	6,8	379	6,2	354
Vlist	5,2	336	5,4	344	5,3	328
Waalre	5,3	360	5,9	376	5,4	350
Westvoorne	4,9	351	5,3	360	5,0	346
Wûnseradiel	5,1	406	5,3	425	5,4	406
Zundert	4,5	373	4,9	379	4,8	369
Zwartewaterland	4,8	388	5,3	404	5,1	375
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>5,1</i>		<i>5,6</i>		<i>5,3</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 13a, 13c, 13e)

**Tabel 25B: E1 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
Bergen	4,4	390	4,5	394	4,7	391
Best	4,9	451	5,4	468	5,1	440
Dinkelland	4,6	399	4,6	406	4,7	385
Echt-Susteren	4,9	318	5,2	329	4,9	320
Ermelo	5,0	360	5,5	374	5,4	354
Gilze en Rijen	5,5	385	6,0	416	5,7	399
Goes	5,3	388	5,8	411	5,5	377
Heemstede	6,0	358	6,3	362	6,1	355
Hoogezand-Sappemeer	5,3	314	5,7	328	5,6	314
Langedijk	4,9	370	5,7	391	5,3	378
Midden-Drenthe	5,1	328	5,4	320	5,3	310
Nunspeet	5,5	335	6,2	358	5,7	329
Ooststellingwerf	5,2	306	5,4	321	5,5	310
Overbetuwe	5,1	347	5,6	375	5,3	350
Renkum	5,2	370	5,7	389	5,5	365
Ridderkerk	5,2	408	5,7	424	5,1	401
Rijswijk	5,2	417	5,8	443	5,4	402
Soest	5,3	398	5,9	425	5,6	408
Woerden	5,3	329	6,0	349	5,8	317
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	5,2		5,6		5,4	
Barneveld	5,3	301	5,8	313	5,8	305
Bergen op Zoom	4,9	371	5,6	389	5,1	358
Capelle aan den IJssel	5,2	348	5,8	370	5,3	325
Emmen	5,0	337	5,4	355	5,2	332
Hardenberg	5,3	356	5,8	364	5,6	346
Hoogeveen	5,5	334	5,9	348	5,7	328
Katwijk	5,0	455	5,5	463	5,2	445
Roosendaal	4,8	402	5,3	430	4,8	398
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	5,1		5,6		5,3	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 13a, 13c, 13e)



**Tabel 26A: E2 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
Alphen-Chaam	4,7	444	4,2	455
Brielle	4,9	418	4,5	424
Dantumadiel	5,0	327	4,6	344
Dongeradeel	4,7	412	4,2	420
Haren	4,9	383	4,3	402
Heerde	4,7	318	4,4	342
Hilvarenbeek	4,9	412	4,6	422
Laarbeek	5,2	363	5,1	368
Oldebroek	5,1	400	4,7	412
Ouder-Amstel	4,6	382	4,3	390
Stede Broec	5,6	349	5,4	366
Vlist	5,1	334	4,5	329
Waalre	5,0	344	4,5	356
Westvoorne	4,7	345	4,0	349
Wûnseradiel	4,9	405	4,3	413
Zundert	4,5	366	4,0	382
Zwartewaterland	4,7	380	4,4	385
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>4,9</i>		<i>4,5</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 13b en 13d)

Tabel 26B: E2 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
Bergen	4,3	385	3,8	392
Best	4,7	436	4,3	467
Dinkelland	4,5	392	3,9	405
Echt-Susteren	4,6	318	4,2	328
Ermelo	4,8	347	4,4	363
Gilze en Rijen	5,2	381	4,8	404
Goes	5,1	382	4,6	380
Heemstede	5,5	332	5,1	338
Hoogezand-Sappemeer	5,0	314	4,6	320
Langedijk	4,7	368	4,5	375
Midden-Drenthe	4,7	317	4,4	319
Nunspeet	5,3	323	4,7	330
Ooststellingwerf	4,8	304	4,3	303
Overbetuwe	4,9	341	4,6	355
Renkum	4,8	360	4,5	375
Ridderkerk	5,0	409	4,4	420
Rijswijk	5,0	412	4,6	410
Soest	4,9	383	4,6	407
Woerden	5,0	318	4,8	330
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	4,9		4,5	
Barneveld	5,3	297	4,7	305
Bergen op Zoom	4,7	370	4,4	381
Capelle aan den IJssel	5,0	342	4,6	349
Emmen	4,7	339	4,4	355
Hardenberg	5,2	351	4,7	352
Hoogeveen	5,1	324	4,8	332
Katwijk	4,9	450	4,5	458
Roosendaal	4,6	400	4,2	418
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	4,9		4,5	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 13b en 13d)

Tabel 27A: Rapportcijfer burgerrol PARTNER

Gemeente	Burger als partner
[AANTAL INDICATOREN]	[5]
Alphen-Chaam	4,7
Brielle	5,0
Dantumadiel	5,3
Dongeradeel	4,9
Haren	5,2
Heerde	4,9
Hilvarenbeek	5,1
Laarbeek	5,5
Oldebroek	5,4
Ouder-Amstel	4,8
Stede Broec	6,0
Vlist	5,1
Waalre	5,2
Westvoorne	4,8
Wûnseradiel	5,0
Zundert	4,5
Zwartewaterland	4,9
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>5,1</i>

Tabel 27B: Rapportcijfer burgerrol PARTNER

Gemeente	Burger als partner
[AANTAL INDICATOREN]	[5]
Bergen	4,4
Best	4,9
Dinkelland	4,5
Echt-Susteren	4,8
Ermelo	5,0
Gilze en Rijen	5,4
Goes	5,2
Heemstede	5,8
Hoogezand-Sappemeer	5,2
Langedijk	5,0
Midden-Drenthe	5,0
Nunspeet	5,5
Ooststellingwerf	5,0
Overbetuwe	5,1
Renkum	5,2
Ridderkerk	5,1
Rijswijk	5,2
Soest	5,2
Woerden	5,4
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>5,1</i>
Barneveld	5,4
Bergen op Zoom	4,9
Capelle aan den IJssel	5,2
Emmen	4,9
Hardenberg	5,3
Hoogeveen	5,4
Katwijk	5,0
Roosendaal	4,7
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>5,1</i>

## 4.8 De burger als wijkbewoner

<b>F BURGER ALS WIJKBEWONER</b>		
	Indicator	Vertaling indicator in vragen
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 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 gezondheidszorgvoorzieningen</li> <li>- Oordeel burger welzijnsvoorzieningen (buurthuis, jongerencentrum)</li> </ul>
3	De groenvoorzieningen in de buurt worden goed onderhouden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oordeel burger onderhoud groenvoorzieningen in de buurt</li> </ul>
4	De vuilophaal in de gemeente is goed verzorgd	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oordeel burger over afvalinzameling</li> </ul>
5	De wijk ziet er in het algemeen schoon en opgeruimd uit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tevredenheid burger over onderhoud wijk (schoonhouden van de buurt)</li> </ul>
6	De gemeente is goed bereikbaar met de auto en met het openbaar vervoer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tevredenheid burger over bereikbaarheid buurt met auto</li> <li>- Tevredenheid burger over parkeermogelijkheden in buurt</li> <li>- Tevredenheid burger over openbaar vervoer in wijk</li> <li>- Tevredenheid burger over parkeermogelijkheden in gemeente</li> <li>- Tevredenheid burger over openbaar vervoer in gemeente</li> </ul>
7	Er zijn voldoende goede wegen en fietspaden binnen de gemeente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tevredenheid burger over fietsvriendelijkheid gemeente</li> </ul>
8	De verkeersveiligheid in de gemeente is goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tevredenheid burger over verkeersveiligheid gemeente</li> <li>- Tevredenheid burger over verkeersveiligheid buurt</li> </ul>

**Tabel 28A: F1 Er zijn voldoende voorzieningen in de directe woonomgeving, wijk (deel 1)\***

Gemeente	Tevredenheid burger over voorzieningen in de wijk:							
	Directe woon- omgeving		Speel- mogelijkheden		Straat verlichting		Wegen, paden en pleintjes	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Alphen-Chaam	7,5	541	5,4	401	6,5	543	5,1	527
Brielle	7,5	502	6,7	416	7,4	502	6,3	496
Dantumadiel	7,5	437	6,1	352	7,4	435	5,6	431
Dongeradeel	7,4	503	6,0	422	7,1	495	5,8	495
Haren	7,7	464	5,7	344	7,4	466	6,5	461
Heerde	7,7	408	5,9	314	7,1	406	6,0	395
Hilvarenbeek	7,7	501	6,2	396	6,7	500	6,0	498
Laarbeek	7,6	471	6,4	374	7,2	470	6,3	468
Oldebroek	7,6	496	5,8	375	7,3	489	6,5	473
Ouder-Amstel	7,6	478	6,6	389	7,1	475	5,7	478
Stede Broec	7,6	457	7,2	391	7,8	457	7,0	456
Vlist	7,6	413	5,9	315	7,3	412	5,9	403
Waalre	7,7	456	6,6	339	7,0	457	6,0	450
Westvoorne	7,7	407	5,2	266	7,0	399	6,4	391
Wûnseradiel	7,4	475	5,9	401	6,7	464	5,3	467
Zundert	7,5	444	5,5	320	6,7	430	5,4	431
Zwartewaterland	7,3	479	5,7	409	6,4	474	4,7	467
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	7,6		6,1		7,1		5,9	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 3a, 2d, 2c, 2a )  
Rapportcijfer vraag 3a is gebaseerd op een 10-puntsschaal

**Tabel 28B: F1 Er zijn voldoende voorzieningen in de directe woonomgeving, wijk (deel 1)\***

Gemeente	Tevredenheid burger over voorzieningen in de wijk:							
	Directe woon-omgeving		Speel-mogelijkheden		Straat verlichting		Wegen, paden en pleintjes	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bergen	7,8	459	5,8	368	6,7	461	6,4	450
Best	7,6	550	7,1	448	7,1	553	6,7	546
Dinkelland	7,5	442	5,8	335	6,5	422	5,5	430
Echt-Susteren	7,3	405	5,1	327	7,1	406	6,2	405
Ermelo	7,7	445	6,5	332	7,4	446	6,6	439
Gilze en Rijen	7,4	483	6,4	371	6,8	479	6,1	477
Goes	7,5	471	6,6	370	7,3	472	6,5	464
Heemstede	7,8	412	6,3	316	7,4	412	6,3	411
Hoogezand-Sappemeer	7,3	393	5,7	309	7,3	394	6,2	393
Langedijk	7,5	460	6,4	399	7,4	458	5,9	458
Midden-Drenthe	7,5	396	6,6	317	7,0	385	5,7	392
Nunspeet	7,7	402	6,3	317	7,4	390	6,8	392
Ooststellingwerf	7,5	375	5,6	289	7,0	375	6,2	373
Overbetuwe	7,5	452	6,6	364	7,2	448	6,8	444
Renkum	7,7	475	6,3	344	7,2	477	5,9	477
Ridderkerk	7,4	486	6,8	368	7,2	489	6,4	482
Rijswijk	7,6	531	6,5	363	7,4	530	6,8	536
Soest	7,4	496	6,5	383	7,2	493	5,6	491
Woerden	7,4	419	6,6	344	7,3	421	5,5	417
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	7,5		6,3		7,2		6,2	
Barneveld	7,7	388	6,8	299	7,5	384	6,4	382
Bergen op Zoom	7,3	458	6,2	359	7,0	456	6,3	454
Capelle aan den IJssel	7,2	480	6,4	349	6,9	480	5,9	474
Emmen	7,4	459	5,9	367	6,7	453	5,1	454
Hardenberg	7,6	432	6,3	327	6,9	429	6,2	420
Hoogeveen	7,4	417	6,3	327	7,1	418	5,6	417
Katwijk	7,4	540	5,7	477	7,3	537	6,0	528
Roosendaal	7,2	515	6,2	420	6,9	513	5,5	510
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	7,4		6,2		7,0		5,9	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 3a, 2d, 2c, 2a )  
 Rapportcijfer vraag 3a is gebaseerd op een 10-puntsschaal

**Tabel 29A: F1 Er zijn voldoende voorzieningen in de directe woonomgeving, wijk (deel 2)\***

Gemeente	Tevredenheid burger over					
	Winkels in buurt		Voorzieningen in de wijk voor jongeren		Leefbaarheid in de buurt	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Alphen-Chaam	6,2	514	3,9	363	7,5	539
Brielle	6,7	501	4,8	361	7,4	502
Dantumadiel	7,5	424	4,0	340	7,4	434
Dongeradeel	7,7	482	4,0	402	7,2	506
Haren	7,6	450	4,2	280	7,6	462
Heerde	7,6	407	4,2	287	7,6	406
Hilvarenbeek	7,2	492	4,6	358	7,6	499
Laarbeek	7,0	465	4,4	325	7,5	469
Oldebroek	7,1	478	4,2	359	7,5	489
Ouder-Amstel	7,0	467	4,6	310	7,6	478
Stede Broec	8,4	455	5,2	336	7,5	456
Vlist	6,7	403	4,3	280	7,6	412
Waalre	7,6	453	4,4	266	7,5	455
Westvoorne	7,1	398	3,7	263	7,6	404
Wûnseradiel	6,8	405	4,9	384	7,3	473
Zundert	7,5	442	3,9	312	7,3	443
Zwartewaterland	6,8	468	4,3	369	7,3	476
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>7,2</i>		<i>4,3</i>		<i>7,5</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 1a, 2e en 3b ).  
 Rapportcijfer vraag 3b is gebaseerd op een 10-puntsschaal



**Tabel 29B: F1 Er zijn voldoende voorzieningen in de directe woonomgeving, wijk (deel 2)\***

Gemeente	Tevredenheid burger over					
	Winkels in buurt		Voorzieningen in de wijk voor jongeren		Leefbaarheid in de buurt	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bergen	7,1	453	4,1	315	7,7	460
Best	7,7	542	4,7	390	7,5	555
Dinkelland	6,7	423	4,1	311	7,4	441
Echt-Susteren	6,8	400	3,8	308	7,2	406
Ermelo	7,9	438	4,5	297	7,6	444
Gilze en Rijen	7,6	474	4,5	329	7,3	482
Goes	7,3	447	4,8	313	7,4	465
Heemstede	8,0	411	4,4	255	7,7	413
Hoogezand-Sappemeer	7,9	384	4,4	277	7,2	391
Langedijk	8,1	459	4,1	341	7,4	460
Midden-Drenthe	7,0	379	4,6	261	7,4	395
Nunspeet	7,6	394	4,6	278	7,5	401
Ooststellingwerf	7,1	364	4,1	275	7,4	376
Overbetuwe	6,9	444	4,3	329	7,4	450
Renkum	7,4	470	4,0	282	7,5	473
Ridderkerk	7,6	486	4,8	313	7,3	481
Rijswijk	8,1	530	4,8	307	7,5	528
Soest	7,3	494	4,3	342	7,3	494
Woerden	7,7	421	4,9	292	7,3	417
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	7,5		4,4		7,4	
Barneveld	7,5	380	5,0	259	7,6	387
Bergen op Zoom	7,5	454	4,7	324	7,2	453
Capelle aan den IJssel	7,7	475	4,3	305	7,0	476
Emmen	7,4	456	4,0	320	7,3	454
Hardenberg	7,6	420	4,5	311	7,5	430
Hoogeveen	8,1	409	4,4	280	7,3	414
Katwijk	7,6	537	4,3	442	7,3	537
Roosendaal	7,2	512	4,5	366	7,0	507
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	7,6		4,5		7,3	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 1a, 3b en 2e )  
 Rapportcijfer vraag 3b is gebaseerd op een 10-puntsschaal

Tabel 30A: F2 Er zijn voldoende voorzieningen in de gemeente\*

Gemeente	Tevredenheid burger over voorziening in de gemeente:													
	Winkels in gemeente		Uitgaan		Cultuur		Verenigingen, clubs		Sportvoorzieningen		Zorgvoorzieningen		Welzijnsvoorzieningen	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Alphen-Chaam	5,5	526	6,5	486	6,1	485	7,1	507	7,0	473	6,5	497	5,0	360
Brielle	6,6	501	7,0	439	6,6	423	7,2	446	7,2	431	6,5	458	5,9	306
Dantumadiel	7,4	429	5,7	347	5,2	358	7,1	396	7,3	388	7,1	406	4,5	357
Dongeradeel	7,9	498	7,0	440	7,0	434	7,4	467	7,5	454	7,7	500	5,3	390
Haren	7,8	463	6,9	400	6,4	386	7,5	396	7,3	379	7,3	414	5,7	266
Heerde	6,6	408	6,0	356	6,0	344	7,4	374	7,6	367	6,5	401	5,8	252
Hilvarenbeek	6,5	502	7,4	468	6,6	457	7,5	479	7,7	462	7,0	472	5,5	324
Laarbeek	6,7	468	6,0	404	5,9	393	7,4	444	7,3	418	7,2	441	6,0	341
Oldebroek	6,6	492	4,8	385	5,3	371	7,2	432	7,2	430	6,9	463	5,8	357
Ouder-Amstel	6,5	469	6,5	416	5,3	364	7,1	400	7,1	382	7,0	426	5,9	299
Stede Broec	8,1	457	5,6	383	5,2	376	7,6	424	7,9	401	7,2	433	6,1	326
Vlist	5,3	415	6,5	351	6,2	358	7,2	372	7,2	346	7,2	396	5,2	267
Waalre	6,8	457	5,9	392	5,8	368	7,3	398	7,4	363	6,9	414	5,7	259
Westvoorne	6,4	409	6,1	351	5,5	343	7,0	363	6,6	342	6,6	375	4,4	231
Wûnseradiel	6,2	439	6,6	407	5,8	388	7,3	443	7,2	420	7,0	437	5,7	358
Zundert	7,0	452	6,8	404	7,0	389	7,3	414	7,2	406	7,1	438	5,4	319
Zwartewaterland	5,5	479	6,2	385	6,1	389	7,2	437	7,2	415	6,9	452	5,6	328
Gemiddelde < 25.000	6,7		6,3		6,0		7,3		7,3		7,0		5,5	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 4, sub a, b, c, d, e, g, h)

Tabel 30B: F2 Er zijn voldoende voorzieningen in de gemeente\*

Gemeente	Tevredenheid burger over voorziening in de gemeente:													
	Winkels in gemeente		Uitgaan		Cultuur		Verenigingen, clubs		Sportvoorzieningen		Zorgvoorzieningen		Welzijnsvoorzieningen	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bergen	6,9	455	7,1	421	6,1	420	6,9	419	6,5	377	6,9	426	5,3	317
Best	7,1	552	5,4	471	5,3	461	7,5	494	7,7	487	7,0	530	5,9	381
Dinkelland	6,4	427	6,8	397	6,0	382	7,2	417	7,0	399	6,7	413	5,4	318
Echt-Susteren	7,2	404	6,5	344	5,3	337	7,2	382	7,3	363	6,9	381	5,2	280
Ermelo	7,5	446	7,0	374	6,1	353	7,6	385	7,7	368	7,3	425	5,8	258
Gilze en Rijen	6,6	480	5,9	405	6,7	428	7,4	435	7,5	411	6,9	447	6,1	286
Goes	8,2	471	7,5	404	7,1	403	7,5	405	7,5	392	7,2	455	6,3	284
Heemstede	8,3	408	6,6	356	6,8	356	7,6	346	7,8	326	7,3	382	6,1	215
Hoogezand-Sappemeer	7,9	394	5,6	332	6,7	350	7,4	346	7,7	339	7,1	368	5,6	247
Langedijk	7,7	462	6,4	393	6,0	386	7,3	418	7,5	418	7,0	429	4,7	305
Midden-Drenthe	7,1	387	6,2	337	5,2	321	7,1	356	7,2	337	7,2	372	6,0	277
Nunspeet	7,6	404	6,9	324	6,0	298	7,5	347	7,6	329	7,2	388	5,8	232
Ooststellingwerf	6,4	377	5,2	323	4,8	316	7,2	344	7,3	329	7,1	364	5,5	266
Overbetuwe	7,4	452	5,9	397	5,3	365	7,1	401	7,2	392	6,9	420	4,8	284
Renkum	7,0	476	5,5	404	5,4	381	6,9	397	7,2	367	7,1	445	4,8	235
Ridderkerk	8,0	488	6,8	405	6,3	375	7,2	384	7,6	380	7,1	458	5,7	269
Rijswijk	8,1	533	6,4	456	6,6	439	7,1	395	7,3	394	7,1	463	5,9	267
Soest	6,7	489	5,5	432	6,0	418	7,2	431	7,3	411	6,1	470	5,3	272
Woerden	7,5	421	6,7	367	6,3	338	7,6	387	7,5	375	7,4	409	5,7	253
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	7,3		6,3		6,0		7,3		7,4		7,0		5,6	
Barneveld	7,5	385	6,6	337	5,9	311	7,4	349	7,3	325	7,3	365	5,8	239
Bergen op Zoom	7,7	456	6,6	397	7,0	396	7,4	405	7,5	391	7,3	433	6,1	323
Capelle aan den IJssel	7,7	475	6,4	393	6,7	382	7,1	343	7,2	346	7,2	458	5,2	258
Emmen	7,8	456	6,6	394	6,5	392	7,5	404	7,5	391	7,1	436	5,7	323
Hardenberg	7,7	428	7,1	368	7,0	374	7,5	391	7,6	372	7,4	417	5,8	287
Hoogeveen	7,8	417	6,5	352	7,3	363	7,7	372	7,7	362	7,3	400	6,0	290
Katwijk	7,5	534	6,0	471	5,8	430	7,4	486	7,3	482	7,1	516	5,3	386
Roosendaal	7,3	512	6,9	453	6,8	437	7,3	442	7,0	443	7,0	486	6,2	366
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	7,6		6,6		6,6		7,4		7,4		7,2		5,8	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 4, sub a, b, c, d, e, g, h).

**Tabel 31A: F3 De groenvoorzieningen in de buurt worden goed onderhouden / F4 De wijk ziet er in het algemeen schoon en opgeruimd uit (onderhoud wijk) / F5 De vuilophaal in de gemeente is goed verzorgd\***

Gemeente	Tevredenheid burger over:					
	Openbaar groen buurt		Afvalinzameling		Onderhoud wijk	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Alphen-Chaam	5,2	471	6,7	542	5,6	529
Brielle	6,4	489	7,5	501	6,8	500
Dantumadiel	6,0	406	7,1	435	6,1	430
Dongeradeel	5,8	483	7,5	501	6,4	496
Haren	6,5	456	7,1	462	6,5	460
Heerde	6,0	373	7,1	405	6,2	394
Hilvarenbeek	6,0	479	6,3	495	6,2	491
Laarbeek	6,2	443	7,5	461	6,3	467
Oldebroek	6,2	442	7,5	490	6,6	479
Ouder-Amstel	6,1	467	6,8	476	6,3	471
Stede Broec	7,1	452	7,7	455	7,0	447
Vlist	5,9	372	7,6	411	6,4	395
Waalre	6,2	445	7,4	453	6,1	454
Westvoorne	7,2	372	7,7	407	7,1	388
Wûnseradiel	6,4	442	7,3	476	6,4	465
Zundert	5,4	403	6,8	442	5,6	425
Zwartewaterland	5,0	456	6,9	472	5,5	462
Gemiddelde < 25.000	6,1		7,2		6,3	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 2b, 1e, 1f).

**Tabel 31B: F3 De groenvoorzieningen in de buurt worden goed onderhouden / F4 De wijk ziet er in het algemeen schoon en opgeruimd uit (onderhoud wijk) / F5 De vuilophaal in de gemeente is goed verzorgd\***

Gemeente	Tevredenheid burger over:					
	Openbaar groen buurt		Afvalinzameling		Onderhoud wijk	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bergen	6,4	432	7,5	461	6,7	456
Best	7,0	544	7,6	554	6,7	549
Dinkelland	5,6	384	6,6	436	6,1	425
Echt-Susteren	6,2	397	6,8	408	6,2	405
Ermelo	6,7	418	7,5	440	6,7	436
Gilze en Rijen	6,1	459	6,6	474	6,2	479
Goes	6,8	456	7,8	471	6,6	463
Heemstede	6,8	400	7,2	410	6,6	409
Hoogezand-Sappemeer	6,5	387	7,6	391	6,4	393
Langedijk	6,2	450	7,5	456	6,4	455
Midden-Drenthe	6,1	366	7,3	394	6,2	386
Nunspeet	6,3	374	7,5	402	6,7	389
Ooststellingwerf	6,3	355	7,2	380	6,5	367
Overbetuwe	7,0	440	7,5	451	6,8	447
Renkum	6,2	470	7,6	478	6,3	473
Ridderkerk	6,9	479	7,5	484	6,6	485
Rijswijk	7,2	531	7,3	533	6,4	531
Soest	5,6	486	7,6	489	5,8	490
Woerden	5,8	411	7,4	418	6,0	421
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,4		7,3		6,4	
Barneveld	6,3	370	7,7	386	6,4	386
Bergen op Zoom	6,2	441	7,0	456	6,0	455
Capelle aan den IJssel	6,2	474	7,3	479	6,1	480
Emmen	5,6	446	7,6	456	5,9	451
Hardenberg	6,4	399	7,2	430	6,7	418
Hoogeveen	5,6	410	7,5	418	5,8	417
Katwijk	6,1	521	7,3	539	6,2	534
Roosendaal	6,0	498	7,3	516	6,1	516
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	6,0		7,4		6,2	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 2b, 1e, 1f).

**Tabel 32A: F6 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 wijk		Parkeer-mogelijkheden in gemeente		Openbaar vervoer in gemeente	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Alphen-Chaam	7,5	538	5,5	501	5,8	412	5,5	529	5,7	442
Brielle	7,4	495	5,8	473	5,9	391	5,6	489	5,8	399
Dantumadiel	7,9	427	6,9	406	7,1	343	7,1	422	6,8	362
Dongeradeel	7,8	495	6,5	461	6,9	366	6,3	490	6,6	381
Haren	7,9	454	6,9	423	7,2	387	6,5	449	7,0	409
Heerde	7,7	404	6,9	385	6,7	284	7,1	401	6,6	307
Hilvarenbeek	7,7	500	5,8	473	6,0	389	5,2	490	5,9	404
Laarbeek	7,7	457	6,6	427	5,6	344	6,7	446	5,6	360
Oldebroek	7,6	489	6,6	454	6,6	353	6,6	474	6,7	370
Ouder-Amstel	7,8	466	6,9	448	6,8	414	6,6	455	6,4	416
Stede Broec	7,7	449	6,6	434	6,8	372	6,7	442	6,4	363
Vlist	7,7	407	6,4	374	7,1	320	6,2	402	6,8	336
Waalre	7,7	455	6,4	429	5,9	351	6,4	441	5,5	355
Westvoorne	7,7	396	5,8	378	5,6	284	5,9	398	5,6	299
Wûnseradiel	7,7	474	6,3	443	5,7	330	6,6	454	5,7	374
Zundert	7,6	434	6,1	404	6,3	336	5,6	441	6,2	361
Zwartewaterland	7,3	472	5,2	450	5,5	334	4,6	467	5,3	347
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	7,7		6,3		6,3		6,2		6,2	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 1h, 1d, 1b, 4j en 4k).

**Tabel 32B: F6 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 wijk		Parkeer-mogelijkheden in gemeente		Openbaar vervoer in gemeente	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bergen	7,5	456	5,6	433	5,5	357	5,2	447	5,1	379
Best	7,3	543	5,9	522	7,3	411	5,4	540	7,1	421
Dinkelland	7,3	438	6,6	410	5,7	305	6,7	430	5,5	320
Echt-Susteren	7,6	391	6,0	383	6,3	297	6,1	389	6,2	308
Ermelo	7,8	444	6,8	414	6,3	307	7,1	434	6,1	313
Gilze en Rijen	7,3	470	5,9	446	5,9	373	5,9	465	5,7	386
Goes	7,4	462	6,3	431	5,5	291	5,4	446	5,5	295
Heemstede	7,6	399	6,3	377	6,5	330	5,9	387	6,0	330
Hoogezand-Sappemeer	7,8	384	7,5	373	6,6	301	7,7	384	6,7	330
Langedijk	7,4	454	6,3	441	6,6	339	6,4	446	6,4	358
Midden-Drenthe	7,7	392	6,6	362	6,1	280	6,6	381	6,0	282
Nunspeet	7,6	397	6,1	375	6,2	280	6,2	392	5,9	283
Ooststellingwerf	7,9	372	6,6	345	6,0	281	6,6	367	5,9	289
Overbetuwe	7,7	448	6,3	419	6,0	376	6,0	433	5,8	392
Renkum	7,8	470	6,3	453	6,7	413	6,3	461	6,5	415
Ridderkerk	7,7	469	6,4	444	6,7	397	6,5	454	6,5	402
Rijswijk	7,6	508	5,9	470	8,0	494	5,5	486	7,6	506
Soest	7,6	490	6,4	473	6,9	406	6,4	480	6,6	403
Woerden	7,3	409	6,4	393	6,3	300	6,1	399	6,1	313
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	7,6		6,3		6,4		6,2		6,2	
Barneveld	7,8	380	6,6	360	6,4	274	6,4	374	6,1	292
Bergen op Zoom	7,5	445	5,9	431	6,7	331	5,3	437	6,5	338
Capelle aan den IJssel	7,5	453	6,3	427	7,1	416	6,4	439	6,7	417
Emmen	7,6	455	6,5	430	6,3	342	5,6	439	6,4	351
Hardenberg	7,8	424	6,6	404	6,2	291	5,7	420	6,2	323
Hoogeveen	7,6	417	6,4	401	6,4	258	6,1	409	6,3	268
Katwijk	7,1	532	5,4	515	7,0	442	5,2	515	6,7	443
Roosendaal	7,0	501	6,1	473	6,4	383	5,9	497	6,3	400
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	7,5		6,2		6,6		5,8		6,4	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 1h, 1d, 1b, 4j en 4k).

**Tabel 33A: F7 Er zijn voldoende goede wegen en fietspaden binnen de gemeente / F8 De verkeersveiligheid in de gemeente is goed\***

Gemeente	Tevredenheid burger over:					
	Fietsvriendelijkheid gemeente		Verkeersveiligheid gemeente		Verkeersveiligheid buurt	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Alphen-Chaam	6,7	531	5,7	538	5,9	540
Brielle	6,9	497	6,1	492	5,9	500
Dantumadiel	7,4	430	6,2	430	5,8	438
Dongeradeel	7,0	493	6,4	490	5,9	499
Haren	6,1	459	5,5	458	5,8	459
Heerde	7,2	399	6,4	405	5,9	406
Hilvarenbeek	6,6	498	5,9	499	6,3	498
Laarbeek	6,8	457	6,1	461	5,8	465
Oldebroek	6,8	478	5,7	481	5,7	487
Ouder-Amstel	6,7	452	6,2	467	6,1	480
Stede Broec	7,4	451	6,6	448	6,4	452
Vlist	7,0	406	6,2	412	6,1	409
Waalre	7,1	442	5,8	449	5,8	457
Westvoorne	6,9	404	5,8	404	5,9	403
Wûnseradiel	6,5	467	5,7	459	5,6	468
Zundert	5,7	427	4,9	446	5,8	434
Zwartewaterland	6,5	469	5,7	475	5,9	472
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	6,8		5,9		5,9	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 4i, 4l en 1g).



**Tabel 33B: F7 Er zijn voldoende goede wegen en fietspaden binnen de gemeente / F8 De verkeersveiligheid in de gemeente is goed\***

Gemeente	Tevredenheid burger over:					
	Fietsvriendelijkheid gemeente		Verkeersveiligheid gemeente		Verkeersveiligheid buurt	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bergen	7,0	455	5,8	446	6,0	457
Best	6,8	531	6,0	540	5,9	551
Dinkelland	7,2	423	6,4	432	6,1	440
Echt-Susteren	6,7	400	5,9	400	5,7	409
Ermelo	6,8	437	6,1	440	6,1	441
Gilze en Rijen	6,3	471	5,3	475	5,8	477
Goes	6,9	461	5,8	456	6,0	464
Heemstede	6,0	402	5,9	402	6,2	405
Hoogezand-Sappemeer	7,1	383	6,3	384	6,0	391
Langedijk	6,1	460	5,4	456	5,5	459
Midden-Drenthe	7,3	389	6,1	381	5,8	394
Nunspeet	7,4	391	6,3	398	6,1	397
Ooststellingwerf	7,2	369	6,1	371	5,9	375
Overbetuwe	6,4	433	6,0	447	6,1	447
Renkum	6,9	449	6,1	473	6,1	473
Ridderkerk	7,1	465	6,7	474	6,3	480
Rijswijk	7,2	491	6,7	522	6,5	529
Soest	7,3	471	6,1	482	5,8	495
Woerden	6,8	405	5,7	413	6,0	418
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,9		6,0		6,0	
Barneveld	6,9	375	6,5	377	6,1	385
Bergen op Zoom	6,7	439	6,0	444	5,8	456
Capelle aan den IJssel	7,2	431	6,6	467	6,2	475
Emmen	6,9	445	6,1	445	5,6	456
Hardenberg	7,2	424	6,3	420	6,0	423
Hoogeveen	6,8	407	6,4	404	6,0	414
Katwijk	6,9	522	6,2	532	5,8	535
Roosendaal	6,4	501	5,9	502	5,8	511
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	6,9		6,2		5,9	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 4i, 4l en 1g).

Tabel 34A: Rapportcijfer burgerrol WIJKBEWONER

Gemeente	Burger als wijkbewoner
[AANTAL INDICATOREN]	[25]
Alphen-Chaam	6,1
Brielle	6,5
Dantumadiel	6,6
Dongeradeel	6,7
Haren	6,7
Heerde	6,6
Hilvarenbeek	6,5
Laarbeek	6,6
Oldebroek	6,5
Ouder-Amstel	6,6
Stede Broec	7,0
Vlist	6,5
Waalre	6,5
Westvoorne	6,3
Wûnseradiel	6,4
Zundert	6,3
Zwartewaterland	6,0
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	6,5

Tabel 34B: Rapportcijfer burgerrol WIJKBEWONER

Gemeente	Burger als wijkbewoner
[AANTAL INDICATOREN]	[25]
Bergen	6,4
Best	6,7
Dinkelland	6,4
Echt-Susteren	6,4
Ermelo	6,8
Gilze en Rijen	6,4
Goes	6,7
Heemstede	6,8
Hoogezand-Sappemeer	6,8
Langedijk	6,5
Midden-Drenthe	6,5
Nunspeet	6,8
Ooststellingwerf	6,4
Overbetuwe	6,5
Renkum	6,5
Ridderkerk	6,8
Rijswijk	6,9
Soest	6,5
Woerden	6,6
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,6
Barneveld	6,8
Bergen op Zoom	6,6
Capelle aan den IJssel	6,7
Emmen	6,5
Hardenberg	6,8
Hoogeveen	6,7
Katwijk	6,5
Roosendaal	6,5
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	6,6

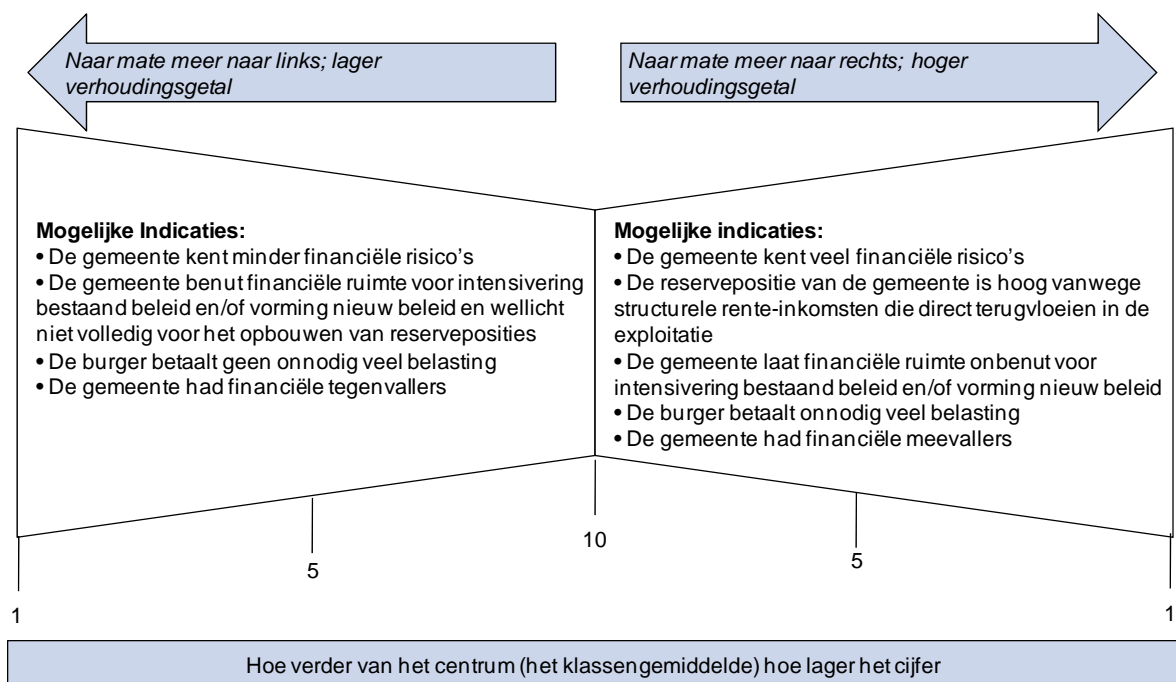
## 4.9 De burger als belastingbetaler

G BURGER ALS BELASTINGBETALER		
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>- Stelling: ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld</li> <li>- Stelling: de gemeente is mijn belastinggeld waard</li> </ul>
2	De gemeente heeft de zaken financieel goed op orde	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicator: Hoe is het gesteld met het financiële beleid van de gemeente? (Weerstandsvermogen versus omzet)</li> <li>- Indicator: In welke mate laat de gemeente beleidsruimte liggen? (Rekeningresultaat versus algemene middelen)</li> </ul>
3	De interne gang van zaken bij de gemeente is in orde	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Waardering burger gemeentelijke organisatie</li> </ul>

### 'Hoe is het gesteld met het financiële beleid van de gemeente?'

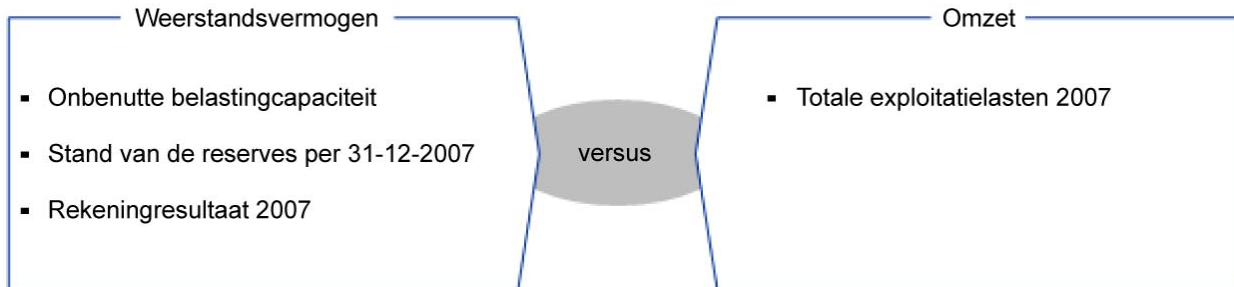
Hoe verder u van de 10 af scoort op deze indicator, des te meer uw vermogenspositie een aandachtspunt is voor uw gemeente. Deze aandacht is nodig, omdat de vermogenspositie van uw gemeente dan relatief omvangrijk dan wel beperkt is.

Indien uw verhoudingsgetal (weerstandvermogen versus omzet) lager is dan het gemiddelde van uw referentiegroep, zijn mogelijke indicaties aan de linkerkant in de onderstaande afbeelding gedefinieerd. Het kan ook zijn dat u relatief veel vermogen heeft ten opzichte van de referentiegemeenten. In dat geval kunt u aan de rechterkant van de afbeelding mogelijke indicaties vinden, van deze afwijking. Mocht het zo zijn dat uw gemeente sterk afwijkt van het cijfer 10, dan kan een nadere verklaring vanuit uw bedrijfsvoering op de mogelijke indicaties van de afwijking een goede aanvulling zijn.



Om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop gemeenten hun financieel beleid op dit punt invulling geven, wordt een verhouding berekend tussen weerstandsvermogen en omzet.

*Figuur 1: Bouwstenen weerstandsvermogen en omzet*



In bovenstaand figuur staat weergegeven welke bouwstenen gebruikt worden voor het bepalen van enerzijds het weerstandsvermogen en anderzijds de omzet. We berekenen de verhouding tussen beiden door het weerstandsvermogen af te zetten tegen de omzet. Deze uitkomst vormt gedeeltelijk de input voor de cijferbepaling voor de indicator 'Hoe is het gesteld met het financiële beleid van de gemeente?'.  
 Voorafgaand aan de uiteindelijke berekening dient de verhouding van het weerstandsvermogen ten opzichte van de omzet echter afgezet te worden tegen het voor de gemeente geldende klassengemiddelde. Per inwonersklasse wordt een zogenaamd klassengemiddelde als norm gehanteerd. De norm per inwonersklasse is berekend aan de hand van door Deloitte verzamelde en beheerde gegevens met peiljaar 2007.

Met ingang van de rapportage najaar 2007 voor de burger als belastingbetaler wordt eenzelfde klassenindeling gehanteerd als bij de overige burgerrollen, namelijk: (1) gemeenten kleiner dan 25.000 inwoners, (2) gemeenten met tussen de 25.000 en 50.000 inwoners en (3) gemeenten met meer dan 50.000 inwoners.

De elementen die van invloed zijn op de uiteindelijke cijferbepaling, te weten: weerstandsvermogen, omzet en klassengemiddelde zijn vervat in een formule. De formule die gebruikt wordt bij de cijferbepaling is als volgt:

De elementen die van invloed zijn op de uiteindelijke cijferbepaling, te weten: weerstandsvermogen, omzet en klassengemiddelde zijn vervat in een formule. De formule die gebruikt wordt bij de cijferbepaling is als volgt:

De formule die gebruikt wordt bij de cijferbepaling is als volgt:

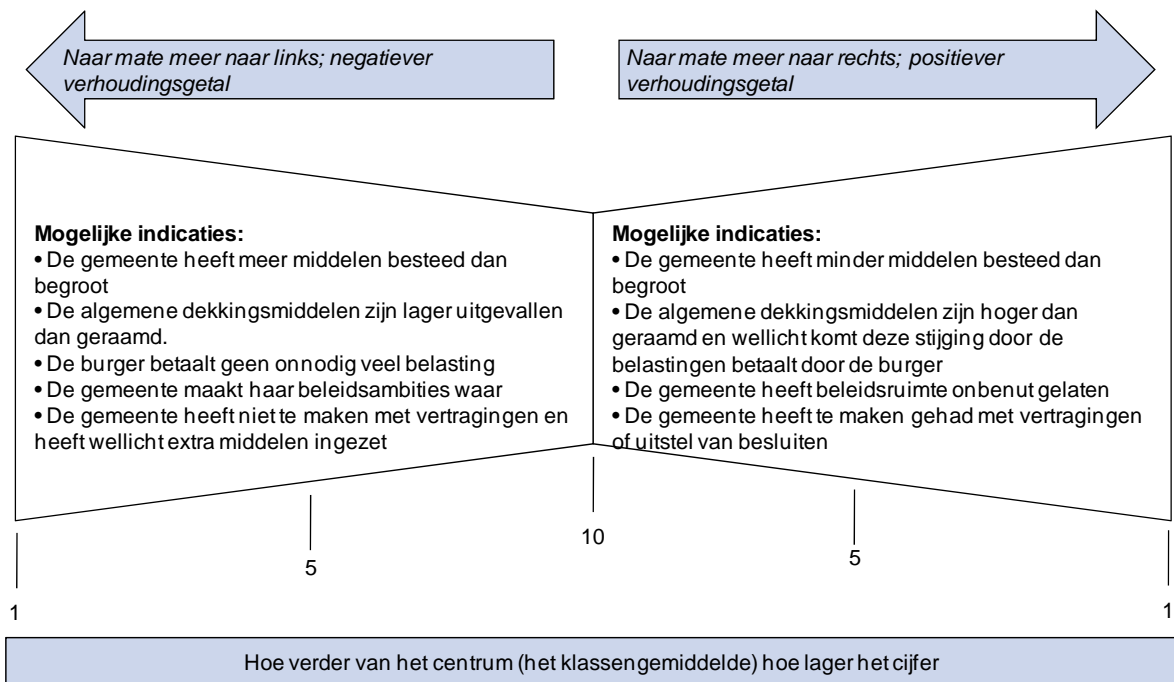
<b>SOM=(1-X)*10</b>
De afstand tot het klassengemiddelde ("X") wordt uitgezet op een lineaire schaal van 1 tot 10. De afwijking van de gemeente ten opzichte van het klassengemiddelde wordt daarbij van 1 afgetrokken en het totaal tenslotte met 10 vermenigvuldigd.

**‘In welke mate laat de gemeente beleidsruimte liggen?’**

Hoe verder u van de 10 af scoort op deze indicator, des te meer de realisatie van uw begroting een aandachtspunt is voor uw gemeente. Dit kan betekenen dat u structureel onder of boven uw begroting realiseert. Hiermee teert u substantieel in op uw vermogenspositie of vergroot u deze.

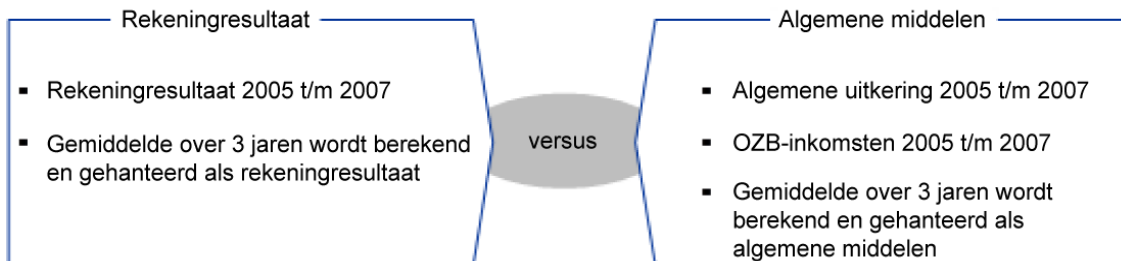
Mocht uw gemeente een negatiever verhoudingsgetal hebben tussen het rekeningresultaat en de dekkingsmiddelen, kortom een negatief rekeningresultaat hebben of relatief lage dekkingsmiddelen, dan zijn mogelijke indicaties hiervoor aan de linkerzijde van de onderstaande afbeelding te vinden. Heeft uw gemeente juist een positief verhoudingsgetal; een positief rekeningresultaat en veel dekkingsmiddelen, dan zijn de indicaties aan de rechterkant van de afbeelding van toepassing.

Wanneer een feit is voor uw gemeente dat dit een aandachtspunt is, betekent dat dit onderwerp een nadere verklaring vraagt vanuit uw bedrijfsvoering.



Om nader inzicht te krijgen wordt het gemiddelde rekeningresultaat over de afgelopen 3 jaar (2005-2007) afgezet tegen de gemiddelde algemene middelen (2005-2007) ter dekking van beleid en bestuurlijke aangelegenheden.

*Figuur 2: bouwstenen rekeningresultaat en algemene middelen*



De elementen die van invloed zijn op de uiteindelijke cijferbepaling, het rekeningresultaat en algemene middelen, zijn gevat in een formule.

De formule die gebruikt wordt bij de cijferbepaling is als volgt::

$$\text{SOM}=(10-(X*90))$$

Het rapportcijfer wordt berekend door de verhoudingscore rekeningresultaat versus algemene middelen met 90 te vermenigvuldigen en dan van 10 af te trekken. De vermenigvuldigingsfactor van 90 is noodzakelijk om geen lagere scores dan 1 te krijgen.
--

Er wordt gebruik gemaakt van de standaard IV-3 gegevens van gemeenten. Toch moeten vergelijkingen voorzichtig gebeuren; gemeenten kunnen namelijk toch verschillend met hun jaarrekeningen omgaan.

**Tabel 35A: G1 De woonlasten in de gemeente zijn in verhouding met de kwaliteit van het wonen in de gemeente\*** (NB: hoe hoger het cijfer, hoe meer tevreden mensen zijn met belastingen gemeente)

Gemeente	Ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld		De gemeente is mijn belastinggeld waard	
	cijfer	N	cijfer	N
Alphen-Chaam	4,5	466	5,4	464
Brielle	5,2	433	6,1	424
Dantumadiel	5,1	378	6,1	372
Dongeradeel	5,1	429	5,8	417
Haren	5,6	403	6,2	402
Heerde	4,9	347	5,7	341
Hilvarenbeek	5,1	430	5,9	425
Laarbeek	5,4	391	6,2	397
Oldebroek	5,1	400	5,8	392
Ouder-Amstel	5,1	395	6,1	399
Stede Broec	5,9	381	6,5	374
Vlist	4,9	358	5,8	356
Waalre	5,3	390	6,1	395
Westvoorne	5,2	359	5,9	351
Wûnseradiel	5,0	417	5,6	415
Zundert	4,7	383	5,2	382
Zwartewaterland	4,6	410	5,5	411
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>5,1</i>		<i>5,9</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 14).



**Tabel 35A: G1 De woonlasten in de gemeente zijn in verhouding met de kwaliteit van het wonen in de gemeente\*** (NB: hoe hoger het cijfer, hoe meer tevreden mensen zijn met belastingen gemeente)

Gemeente	Ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld		De gemeente is mijn belastinggeld waard	
	cijfer	N	cijfer	N
Bergen	4,7	412	5,4	396
Best	5,3	480	5,9	465
Dinkelland	4,8	387	5,4	387
Echt-Susteren	4,9	363	5,7	354
Ermelo	5,6	383	6,2	375
Gilze en Rijen	5,2	428	5,9	419
Goes	5,5	420	6,2	411
Heemstede	5,9	354	6,6	352
Hoogezand-Sappemeer	5,3	338	6,0	334
Langedijk	5,0	403	5,8	405
Midden-Drenthe	5,2	345	5,9	337
Nunspeet	5,6	348	6,2	355
Ooststellingwerf	4,8	327	5,8	324
Overbetuwe	5,3	387	6,2	384
Renkum	5,3	405	6,2	389
Ridderkerk	5,2	418	5,7	406
Rijswijk	5,5	433	6,2	437
Soest	5,4	424	6,2	411
Woerden	5,3	359	6,1	343
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	5,2		6,0	
Barneveld	5,1	333	5,8	333
Bergen op Zoom	5,0	416	5,7	407
Capelle aan den IJssel	5,2	410	6,1	397
Emmen	4,7	388	5,4	382
Hardenberg	5,1	368	6,0	362
Hoogeveen	5,1	348	5,7	342
Katwijk	5,5	480	6,3	472
Roosendaal	4,6	439	5,4	444
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	5,0		5,8	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 14).

Tabel 36A: G2 De gemeente heeft de zaken financieel goed op orde\*

Gemeente	Hoe is het gesteld met het financieel beleid van de gemeente? (weerstandvermogen versus omzet)	In welke mate laat de gemeente beleidsruimte liggen? (rekeningresultaat versus algemene middelen)
	cijfer	cijfer
Alphen-Chaam	9,6	9,5
Brielle	1,0	10
Dantumadiel	9,9	8,7
Dongeradeel	7,0	8,5
Haren	5,5	9,9
Heerde	9,4	4,6
Hilvarenbeek	8,9	1,0
Laarbeek	6,5	8,4
Oldebroek	4,8	7,5
Ouder-Amstel	6,5	7,9
Stede Broec	7,8	7,3
Vlist	8,4	1,0
Waalre	7,0	1,0
Westvoorne	8,2	4,2
Wûnseradiel	8,5	1,0
Zundert	9,9	7,8
Zwartewaterland	9,4	1,0
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>7,5</i>	<i>5,8</i>

\* Bron: IPG-bestand Deloitte plus aanvullend door gemeenten aangeleverde informatie (waaronder IV3-bestand).

\* Voor constructie rapportcijfers: zie pagina 123 t/m 128

**Tabel 36B: G2 De gemeente heeft de zaken financieel goed op orde\***

Gemeente	Hoe is het gesteld met het financieel beleid van de gemeente? (weerstandvermogen versus omzet)	In welke mate laat de gemeente beleidsruimte liggen? (rekeningresultaat versus algemene middelen)
	cijfer	cijfer
Bergen	9,7	6,0
Best	5,0	7,4
Dinkelland	7,5	1,0
Echt-Susteren	8,7	6,6
Ermelo	9,7	1,1
Gilze en Rijen	8,1	9,2
Goes	8,6	7,4
Heemstede	8,7	6,8
Hoogezand-Sappemeer	8,5	3,3
Langedijk	8,3	6,0
Midden-Drenthe	8,6	7,5
Nunspeet	8,7	2,6
Ooststellingwerf	9,4	1,0
Overbetuwe	6,0	1,0
Renkum	9,0	4,2
Ridderkerk	9,0	1,0
Rijswijk	7,7	8,6
Soest	8,4	6,3
Woerden	6,6	1,0
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>8,2</i>	<i>4,6</i>
Barneveld	6,7	10
Bergen op Zoom	8,6	9,5
Capelle aan den IJssel	9,2	6,1
Emmen	8,8	7,3
Hardenberg	9,2	9,2
Hoogeveen	7,2	1,0
Katwijk	9,4	6,3
Roosendaal	8,4	10
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>8,4</i>	<i>7,4</i>

\* Bron: IPG-bestand Deloitte plus aanvullend door gemeenten aangeleverde informatie (waaronder IV3-bestand).

\* Voor constructie rapportcijfers: zie pagina 123 t/m 128

**Tabel 37A: G3 De interne gang van zaken bij de gemeente is in orde**

Gemeente	Waardering burger gemeentelijke organisatie*	
	cijfer	N
Alphen-Chaam	5,8	541
Brielle	6,2	491
Dantumadiel	6,2	431
Dongeradeel	5,9	488
Haren	6,2	451
Heerde	6,0	399
Hilvarenbeek	5,9	493
Laarbeek	6,4	463
Oldebroek	6,1	471
Ouder-Amstel	6,1	463
Stede Broec	6,7	449
Vlist	5,9	409
Waalre	6,1	431
Westvoorne	5,7	401
Wûnseradiel	6,1	466
Zundert	5,1	444
Zwartewaterland	5,9	474
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>6,0</i>	

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

**Tabel 37B: G3 De interne gang van zaken bij de gemeente is in orde**

Gemeente	Waardering burger gemeentelijke organisatie*	
	cijfer	N
Bergen	5,5	449
Best	5,8	543
Dinkelland	5,0	440
Echt-Susteren	6,0	391
Ermelo	6,2	431
Gilze en Rijen	6,2	477
Goes	6,4	468
Heemstede	6,7	403
Hoogezand-Sappemeer	6,2	388
Langedijk	5,9	456
Midden-Drenthe	6,0	382
Nunspeet	6,5	392
Ooststellingwerf	6,0	371
Overbetuwe	6,3	442
Renkum	6,1	460
Ridderkerk	6,2	483
Rijswijk	6,3	523
Soest	6,3	474
Woerden	6,2	414
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,1	
Barneveld	6,3	378
Bergen op Zoom	6,1	447
Capelle aan den IJssel	6,3	469
Emmen	6,1	451
Hardenberg	6,3	421
Hoogeveen	6,1	408
Katwijk	6,2	529
Roosendaal	5,7	507
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	6,1	

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

Tabel 38:A Rapportcijfer burgerrol BELASTINGBETALER

Gemeente	Burger als belastingbetaler
[AANTAL INDICATOREN]	[5]
Alphen-Chaam	6,9
Brielle	5,7
Dantumadiel	7,2
Dongeradeel	6,5
Haren	6,7
Heerde	6,1
Hilvarenbeek	5,4
Laarbeek	6,6
Oldebroek	5,9
Ouder-Amstel	6,3
Stede Broec	6,8
Vlist	5,2
Waalre	5,1
Westvoorne	5,8
Wûnseradiel	5,2
Zundert	6,5
Zwartewaterland	5,3
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>6,1</i>

Tabel 38B: Rapportcijfer burgerrol BELASTINGBETALER

Gemeente	Burger als belastingbetaler
[AANTAL INDICATOREN]	[5]
Bergen	6,3
Best	5,9
Dinkelland	4,7
Echt-Susteren	6,4
Ermelo	5,7
Gilze en Rijen	6,9
Goes	6,8
Heemstede	6,9
Hoogezand-Sappemeer	5,9
Langedijk	6,2
Midden-Drenthe	6,6
Nunspeet	5,9
Ooststellingwerf	5,4
Overbetuwe	5,0
Renkum	6,2
Ridderkerk	5,4
Rijswijk	6,8
Soest	6,5
Woerden	5,0
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>6,0</i>
Barneveld	6,8
Bergen op Zoom	7,0
Capelle aan den IJssel	6,6
Emmen	6,5
Hardenberg	7,2
Hoogeveen	5,0
Katwijk	6,7
Roosendaal	6,8
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>6,6</i>

## 5 Conclusies

Het is voor ons niet mogelijk op basis van de gegevens van deze 44 gemeenten voor elke gemeente apart conclusies te trekken. Gemeenten kunnen zelf hun eigen analyse maken over hun eigen resultaten. Het oordeel over een rapportcijfer hangt namelijk in sterke mate samen met de ambities die een gemeente heeft. Profileert een gemeente zich als woongemeente, dan is een hoog cijfer voor de rol van wijkbewoner wellicht belangrijker dan een cijfer voor de rol van de burger als klant. In gemeentelijke managementteams, colleges en gemeenteraden kan op grond van de uitkomsten van *Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen* deze discussie nu gevoerd gaan worden.

De volgende conclusies kunnen we trekken voor alle deelnemende gemeenten gezamenlijk:

### **De burger als kiezer**

De burger als kiezer scoort ten opzicht van de andere rollen laag (gemiddeld voor kleine, middelgrote en grote gemeenten resp. 5,4 - 5,4 - 5,5). Kennelijk voelt de burger zich als kiezer minder vertegenwoordigd. We zien ditzelfde beeld terug bij voorgaande uitvoeringsronden van het onderzoek. Er is geen verschil in de cijfers tussen kleine, middelgrote en grotere gemeenten te zien.

### **De burger als klant**

De burgers zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening van de gemeente. Vrijwel alle gemeenten, zowel klein als groot, scoren hierop een voldoende (gemiddeld voor kleine, middelgrote en grote gemeenten resp. 7,0 - 7,3 - 7,2).

### **De burger als onderdaan**

Veel gemeenten scoren maar net een voldoende voor deze rol. Er is weinig verschil tussen de verschillende groepen gemeenten (gemiddeld voor kleine, middelgrote en grote gemeenten resp. 5,9 - 6,1 - 6,0).

### **De burger als partner**

Van alle rollen scoort deze burgerrol het laagst. Het lijkt erop dat burgers zich niet serieus genomen voelen waar het aankomt op de totstandkoming en uitvoering van beleid. Er is geen verschil tussen kleine gemeenten en de grotere gemeenten (gemiddeld voor kleine, middelgrote en grote gemeenten resp. 5,1 - 5,1 - 5,1).

### **De burger als wijkbewoner**

Net als in voorgaande edities van het onderzoek scoren alle gemeenten hier een voldoende, rond de 6,5 (gemiddeld voor kleine, middelgrote en grote gemeenten resp. 6,5 - 6,6 - 6,6). Burgers zijn dus over het algemeen tevreden als wijkbewoner.

**De burger als belastingbetaler.** Deze burgerrol laat een grote verdeeldheid van scores zien. De verscheidenheid is te verklaren uit de verschillen in financiële data. Een enkele gemeente scoort onvoldoende, het merendeel schommelt tussen de 6 en de 7. Grote gemeenten scoren gemiddeld hoger dan de kleinere gemeenten (gemiddeld voor kleine, middelgrote en grote gemeenten resp. 6,1 - 6,0 - 6,6).



## Bijlage 1: Overige vragen niet in rapportcijfers meegerekend

Tabel 1 t/m 3: Behorend bij rol burger als ONDERDAAN

Tabel 1A: Gevoel onveiligheid in eigen buurt\*

Gemeente	Voelt zich wel eens onveilig in eigen buurt		In welke mate voelen deze inwoners zich onveilig?			
				VAAK	SOMS	ZELDEN
	%	N	N	%	%	%
Alphen-Chaam	17,0	511	82	9,8	70,7	19,5
Brielle	15,2	488	72	5,6	83,3	11,1
Dantumadiel	18,0	411	72	4,2	69,4	26,4
Dongeradeel	18,0	482	82	11,0	69,5	19,5
Haren	16,9	451	70	5,7	57,1	37,1
Heerde	17,0	395	66	13,6	63,6	22,7
Hilvarenbeek	19,3	471	88	12,5	62,5	25,0
Laarbeek	23,3	446	99	8,1	70,7	21,2
Oldebroek	19,8	459	89	11,2	69,7	19,1
Ouder-Amstel	32,2	460	145	8,3	73,1	18,6
Stede Broec	22,2	442	94	4,3	74,5	21,3
Vlist	9,9	395	36	8,3	77,8	13,9
Waalre	28,5	438	122	9,8	76,2	13,9
Westvoorne	20,1	389	74	14,9	67,6	17,6
Wûnseradiel	14,8	461	63	14,3	57,1	28,6
Zundert	32,9	419	130	16,2	70,8	13,1
Zwartewaterland	14,6	465	64	1,6	75,0	23,4
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>20,0</i>			<i>9,4</i>	<i>69,9</i>	<i>20,7</i>

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 5 en 6).

Tabel 1B: Gevoel onveiligheid in eigen buurt\*

Gemeente	Voelt zich wel eens onveilig in eigen buurt		In welke mate voelen deze inwoners zich onveilig?			
				VAAK	SOMS	ZELDEN
	%	N	N	%	%	%
Bergen	19,1	445	79	10,1	69,6	20,3
Best	26,8	522	134	6,7	76,9	16,4
Dinkelland	12,4	420	48	10,4	70,8	18,8
Echt-Susteren	32,6	377	119	17,6	66,4	16,0
Ermelo	20,2	430	84	16,7	63,1	20,2
Gilze en Rijen	26,1	459	112	7,1	83,0	9,8
Goes	23,5	446	98	10,2	65,3	24,5
Heemstede	18,1	392	70	10,0	61,4	28,6
Hoogezand-Sappemeer	26,1	368	91	6,6	81,3	12,1
Langedijk	18,8	441	79	10,1	73,4	16,5
Midden-Drenthe	17,8	371	61	11,5	68,9	19,7
Nunspeet	13,6	383	48	4,2	72,9	22,9
Ooststellingwerf	15,9	364	57	5,3	82,5	12,3
Overbetuwe	18,0	434	74	5,4	64,9	29,7
Renkum	20,7	440	86	17,4	61,6	20,9
Ridderkerk	24,1	460	108	8,3	75,0	16,7
Rijswijk	33,9	493	162	6,8	79,6	13,6
Soest	29,1	464	131	12,2	70,2	17,6
Woerden	25,1	403	98	11,2	71,4	17,3
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>22,2</i>			<i>9,9</i>	<i>71,5</i>	<i>18,6</i>
Barneveld	17,5	366	62	14,5	62,9	22,6
Bergen op Zoom	40,0	433	164	17,7	72,0	10,4
Capelle aan den IJssel	41,5	453	184	10,9	75,0	14,1
Emmen	25,9	428	105	9,5	77,1	13,3
Hardenberg	16,5	411	66	6,1	68,2	25,8
Hoogeveen	25,1	391	90	5,6	71,1	23,3
Katwijk	23,7	506	108	7,4	75,0	17,6
Roosendaal	39,0	484	181	15,5	75,7	8,8
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>28,7</i>			<i>10,9</i>	<i>72,1</i>	<i>17,0</i>

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 5 en 6).

**Tabel 2A: Veiligheid op straat (deel I)**  
*(NB: hoe lager het percentage, hoe beter)*

Gemeente	Doet VAAK 's avonds of 's nachts niet open vanwege onveilig gevoel		Mijdt VAAK onveilige plaatsen in de buurt		Staat VAAK kinderen niet toe ergens in de buurt naar toe te gaan	
	%	N	%	N	%	N
Alphen-Chaam	6,7	492	1,7	478	5,5	253
Brielle	7,8	451	2,0	455	1,9	213
Dantumadiel	1,8	385	1,3	396	3,2	219
Dongeradeel	3,3	454	1,8	446	1,6	244
Haren	5,7	406	1,0	421	2,9	173
Heerde	3,6	361	1,9	365	8,0	175
Hilvarenbeek	6,0	465	2,4	463	7,4	244
Laarbeek	9,2	424	3,3	426	3,3	212
Oldebroek	5,6	430	1,8	439	4,7	255
Ouder-Amstel	10,5	430	5,8	433	4,2	192
Stede Broec	5,2	401	1,2	412	7,3	179
Vlist	2,9	384	0,5	372	3,6	194
Waalre	9,1	416	1,9	414	9,2	173
Westvoorne	7,4	364	2,5	358	4,5	157
Wünseradiel	2,4	420	1,4	419	3,7	218
Zundert	10,3	387	6,2	385	6,2	193
Zwartewaterland	2,6	421	1,4	434	4,3	258
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	5,9		2,2		4,8	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 7a, 7b en 7c).

**Tabel 2B: Veiligheid op straat (deel I)**  
(NB: hoe lager het percentage, hoe beter)

Gemeente	Doet VAAK 's avonds of 's nachts niet open vanwege onveilig gevoel		Mijdt VAAK onveilige plaatsen in de buurt		Staat VAAK kinderen niet toe ergens in de buurt naar toe te gaan	
	%	N	%	N	%	N
Bergen	7,0	400	2,0	408	5,7	194
Best	7,9	506	3,5	509	6,2	258
Dinkelland	3,1	391	1,0	393	3,6	222
Echt-Susteren	19,1	366	3,9	360	5,9	170
Ermelo	6,3	394	1,5	401	5,1	178
Gilze en Rijen	9,1	427	1,6	436	5,4	205
Goes	8,2	426	2,8	429	5,0	201
Heemstede	10,4	365	1,6	375	1,9	157
Hoogezand-Sappemeer	10,1	327	3,2	340	10,7	150
Langedijk	4,3	419	1,9	427	4,2	212
Midden-Drenthe	4,4	338	2,1	337	4,2	165
Nunspeet	6,0	368	1,1	358	2,0	201
Ooststellingwerf	4,2	333	2,2	322	6,9	144
Overbetuwe	6,5	397	1,0	400	2,9	208
Renkum	6,6	424	2,4	423	5,3	171
Ridderkerk	10,0	442	3,9	434	6,9	174
Rijswijk	16,2	469	3,7	481	10,4	173
Soest	7,4	444	2,2	450	5,8	191
Woerden	8,3	372	3,9	384	6,4	172
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>8,2</i>		<i>2,4</i>		<i>5,5</i>	
Barneveld	4,9	327	0,9	329	2,2	178
Bergen op Zoom	17,3	422	4,4	427	12,8	195
Capelle aan den IJssel	13,6	420	6,0	416	8,0	174
Emmen	6,3	396	2,2	406	6,0	199
Hardenberg	3,6	386	1,6	370	6,7	208
Hoogeveen	7,7	363	2,4	370	3,6	140
Katwijk	4,5	471	2,7	490	6,2	258
Roosendaal	14,4	466	7,3	479	15,8	222
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>9,0</i>		<i>3,5</i>		<i>7,7</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 7a, 7b en 7c).

**Tabel 3A: Veiligheid op straat (deel II)**  
*(NB: hoe lager het percentage, hoe beter)*

Gemeente	Voelt zich VAAK onveilig 's avonds lopend over straat		Voelt zich VAAK niet op gemak 's avonds alleen thuis	
	%	N	%	N
Alphen-Chaam	2,0	504	2,9	511
Brielle	1,5	472	1,5	471
Dantumadiel	1,9	412	0,7	412
Dongeradeel	1,9	463	1,5	475
Haren	0,9	434	1,1	443
Heerde	3,2	370	1,1	374
Hilvarenbeek	1,9	474	2,1	474
Laarbeek	1,8	441	1,1	441
Oldebroek	1,6	445	2,5	446
Ouder-Amstel	4,9	445	2,2	450
Stede Broec	2,9	412	1,0	416
Vlist	1,0	386	0,8	389
Waalre	3,8	420	3,0	432
Westvoorne	2,9	373	2,1	381
Wûnseradiel	1,2	434	1,2	433
Zundert	7,2	401	3,7	402
Zwartewaterland	0,9	439	1,1	451
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>2,5</i>		<i>1,7</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 7d en 7e).

**Tabel 3B: Veiligheid op straat (deel II)**  
*(NB: hoe lager het percentage, hoe beter)*

Gemeente	Voelt zich VAAK onveilig 's avonds lopend over straat		Voelt zich VAAK niet op gemak 's avonds alleen thuis	
	%	N	%	N
Bergen	1,7	420	1,4	421
Best	3,5	519	1,8	511
Dinkelland	1,8	393	1,0	404
Echt-Susteren	7,0	369	6,0	382
Ermelo	2,4	412	1,7	415
Gilze en Rijen	2,7	441	3,0	440
Goes	4,8	433	2,3	443
Heemstede	2,1	377	2,3	383
Hoogezand-Sappemeer	5,8	359	4,0	350
Langedijk	1,6	433	1,9	430
Midden-Drenthe	2,9	349	2,2	356
Nunspeet	0,8	365	1,1	378
Ooststellingwerf	2,6	347	3,2	348
Overbetuwe	1,7	412	1,2	416
Renkum	5,1	428	2,2	445
Ridderkerk	4,1	434	2,5	442
Rijswijk	6,4	485	3,4	476
Soest	3,0	460	2,0	455
Woerden	3,1	389	3,0	394
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>3,3</i>		<i>2,4</i>	
Barneveld	1,2	342	2,6	347
Bergen op Zoom	8,3	433	3,7	436
Capelle aan den IJssel	8,2	427	2,3	438
Emmen	3,9	410	1,9	418
Hardenberg	1,0	388	0,8	392
Hoogeveen	3,6	357	2,1	374
Katwijk	1,6	491	2,3	488
Roosendaal	11,7	480	5,7	477
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>4,9</i>		<i>2,7</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 7d en 7e).

Tabel 4 t/m 5: Behorend bij *oude* invulling van de burger als PARTNER

Tabel 4A: E1 De gemeente maakt evenwichtige keuzes voor de ruimtelijke indeling van het gemeentelijk grondgebieds

Gemeente	Actuele bestemmingsplannen [% van grondgebied]*	Score voor actueel bestemmingsplan**
Alphen-Chaam	60,0	6,4
Brielle	75,0	7,8
Dantumadiel	40,0	4,6
Dongeradeel	90,0	9,1
Haren	15,0	2,4
Heerde	20,0	2,8
Hilvarenbeek	90,0	9,1
Laarbeek	75,0	7,8
Oldebroek	75,0	7,8
Ouder-Amstel	80,0	8,2
Stede Broec	70,0	7,3
Vlist	25,0	3,3
Waalre	90,0	9,1
Westvoorne	80,0	8,2
Wûnseradiel	80,0	8,2
Zundert	45,0	5,1
Zwartewaterland	90,0	9,1
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>		6,8

\* Bron: Vragenlijst gemeentelijk zelfonderzoek Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen*.

\*\* Score voor actueel bestemmingsplan is berekend op een schaal van 1 tot 10 waarbij 100% van het grondgebied vastgelegd in een actueel bestemmingsplan een 10 krijgt toegewezen en 0% het rapportcijfer 1. We vragen naar percentage van grondgebied vastgelegd in een actueel bestemmingsplan (en niet naar het aantal actuele bestemmingsplannen), hierdoor lopen de cijfers tussen gemeenten onderling zeer uiteen. We overwegen om bij dit deelcijfer in vervolgotrajecten een andere berekeningsmethode/vraagstelling op te nemen.

**Tabel 4B: E1 De gemeente maakt evenwichtige keuzes voor de ruimtelijke indeling van het gemeentelijk grondgebied**

Gemeente	Actuele bestemmingsplannen [% van grondgebied]*	Score voor actueel bestemmingsplan**
Bergen	25,0	3,3
Best	60,0	6,4
Dinkelland	n.b.	n.b.
Echt-Susteren	65,0	6,9
Ermelo	34,0	4,1
Gilze en Rijen	15,0	2,4
Goes	80,0	8,2
Heemstede	50,0	5,5
Hoogezand-Sappemeer	20,0	2,8
Langedijk	71,3	7,4
Midden-Drenthe	3,0	1,3
Nunspeet	60,0	6,4
Ooststellingwerf	90,0	9,1
Overbetuwe	40,0	4,6
Renkum	85,0	8,7
Ridderkerk	50,0	5,5
Rijswijk	3,0	1,3
Soest	15,0	2,4
Woerden	89,3	9,0
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>		5,3
Barneveld	30,0	3,7
Bergen op Zoom	78,0	8,0
Capelle aan den IJssel	80,0	8,2
Emmen	9,0	1,8
Hardenberg	63,0	6,7
Hoogeveen	89,3	9,0
Katwijk	42,0	4,8
Roosendaal	68,0	7,1
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>		6,2

\* Bron: Vragenlijst gemeentelijk zelfonderzoek Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen*.

\*\* Score voor actueel bestemmingsplan is berekend op een schaal van 1 tot 10 waarbij 100% van het grondgebied vastgelegd in een actueel bestemmingsplan een 10 krijgt toegewezen en 0% het rapportcijfer 1. We vragen naar percentage van grondgebied vastgelegd in een actueel bestemmingsplan (en niet naar het aantal actuele bestemmingsplannen), hierdoor lopen de cijfers tussen gemeenten onderling zeer uiteen. We overwogen om bij dit deelcijfer in vervoltrajecten een andere berekeningsmethode/vraagstelling op te nemen.



Tabel 5A: E2 Het onderwijsaanbod in de gemeente is voldoende breed en veelsoortig\*

Gemeente	Oordeel burger over basisscholen		Oordeel burger over onderwijs in het algemeen	
	cijfer	N	cijfer	N
Alphen-Chaam	7,7	327	7,4	339
Brielle	7,3	264	7,4	305
Dantumadiel	8,0	322	7,5	333
Dongeradeel	7,7	358	7,6	403
Haren	7,6	209	7,6	248
Heerde	7,7	245	7,4	272
Hilvarenbeek	7,8	319	7,2	331
Laarbeek	7,9	269	7,6	302
Oldebroek	7,9	322	7,5	363
Ouder-Amstel	7,6	220	7,3	236
Stede Broec	8,1	264	7,7	306
Vlist	7,6	244	7,4	257
Waalre	7,4	205	7,1	229
Westvoorne	7,7	208	7,4	211
Wûnseradiel	7,7	319	7,2	331
Zundert	7,6	266	7,2	298
Zwartewaterland	8,0	325	7,6	345
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>7,7</i>		<i>7,4</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 1c en 4f).

Tabel 5B: E2 Het onderwijsaanbod in de gemeente is voldoende breed en veelsoortig\*

Gemeente	Oordeel burger over basisscholen		Oordeel burger over onderwijs in het algemeen	
	cijfer	N	cijfer	N
Bergen	7,6	239	7,2	268
Best	7,8	312	7,7	363
Dinkelland	7,8	302	7,4	334
Echt-Susteren	7,6	226	7,4	262
Ermelo	7,8	234	7,6	283
Gilze en Rijen	7,7	292	6,9	308
Goes	7,6	238	7,7	326
Heemstede	8,1	186	7,8	212
Hoogezand-Sappemeer	7,9	214	7,6	256
Langedijk	8,0	283	7,5	297
Midden-Drenthe	7,5	227	7,2	249
Nunspeet	8,0	245	7,4	272
Ooststellingwerf	7,8	242	7,6	263
Overbetuwe	8,0	278	7,6	319
Renkum	7,7	205	7,3	228
Ridderkerk	7,8	240	7,5	282
Rijswijk	7,7	205	7,1	235
Soest	7,5	255	7,2	265
Woerden	7,7	245	7,6	288
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>7,8</i>		<i>7,4</i>	
Barneveld	7,9	245	7,6	286
Bergen op Zoom	7,8	258	7,6	321
Capelle aan den IJssel	7,8	207	7,3	239
Emmen	7,7	276	7,6	328
Hardenberg	7,9	288	7,7	330
Hoogeveen	7,9	232	7,5	286
Katwijk	7,8	354	7,4	404
Roosendaal	7,6	286	7,2	361
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>7,8</i>		<i>7,5</i>	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 1c en 4f).

<b>Tabel 6 t/m 9: Extra data uit vragenlijst dienstverlening (loketonderzoek)</b>
---

**Tabel 6A: Overeenkomst kwaliteit dienstverlening gemeentelijke dienst met verwachtingen\***

Gemeente	N	Komt overeen met verwachtingen	Bezoek was minder dan verwacht	Bezoek was beter dan verwacht
	abs	%	%	%
Alphen-Chaam	95	84,2	3,2	12,6
Brielle	79	72,2	11,4	16,5
Dantumadiel	52	73,1	17,3	9,6
Dongeradeel	94	75,5	6,4	18,1
Haren	64	85,9	3,1	10,9
Heerde	42	76,2	11,9	11,9
Hilvarenbeek	127	79,5	4,7	15,7
Laarbeek	97	85,6	2,1	12,4
Oldebroek	79	84,8	1,3	13,9
Ouder-Amstel	128	70,3	9,4	20,3
Stede Broec	13	100,0	0,0	0,0
Vlist	29	82,8	3,4	13,8
Waalre	38	63,2	13,2	23,7
Westvoorne	15	86,7	0,0	13,3
Wûnseradiel	32	93,8	3,1	3,1
Zundert	84	89,3	1,2	9,5
Zwartewaterland	43	79,1	16,3	4,7
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>		<i>81,3</i>	<i>6,3</i>	<i>12,4</i>

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 6)

Tabel 6B: Overeenkomst kwaliteit dienstverlening gemeentelijke dienst met verwachtingen\*

Gemeente	N	Komt overeen met verwachtingen	Bezoek was minder dan verwacht	Bezoek was beter dan verwacht
	abs	%	%	%
Bergen	177	78,0	5,6	16,4
Best	277	78,3	7,6	14,1
Dinkelland**	109	60,5	30,3	9,2
Echt-Susteren	132	83,3	6,1	10,6
Ermelo	186	80,1	7,0	12,9
Gilze en Rijen	130	72,3	3,1	24,6
Goes	149	82,6	4,7	12,8
Heemstede	77	61,0	7,8	31,2
Hoogezand-Sappemeer	85	83,5	10,6	5,9
Langedijk	94	81,9	8,5	9,6
Midden-Drenthe	62	77,4	6,5	16,1
Nunspeet**	nb	81,3	8,0	10,7
Ooststellingwerf	60	83,3	3,3	13,3
Overbetuwe	79	82,3	6,3	11,4
Renkum	113	52,2	1,8	46,0
Ridderkerk	161	75,8	13,7	10,6
Rijswijk	58	75,9	6,9	17,2
Soest	116	80,2	6,9	12,9
Woerden**	nb	45,8	2,4	51,8
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>		<i>74,5</i>	<i>7,7</i>	<i>17,7</i>
Barneveld	70	65,7	2,9	31,4
Bergen op Zoom**	nb	82,5	3,2	14,3
Capelle aan den IJssel	78	71,8	7,7	20,5
Emmen**	nb	20,6	7,4	72,1
Hardenberg	38	68,4	13,2	18,4
Hoogeveen	12	66,7	16,7	16,7
Katwijk**	nb	55,7	2,1	42,3
Roosendaal	94	50,0	8,5	41,5
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>		<i>60,2</i>	<i>7,7</i>	<i>32,2</i>

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 6)

**Tabel 7A: Wijze van informatie inwinnen voorafgaand aan bezoek gemeentehuis**  
(meerdere antwoorden mogelijk)

Gemeente	N	Schriftelijk %	Telefonisch %	E-mail %	Internet %
Alphen-Chaam	121	4,1	10,7	0,0	12,4
Brielle	102	3,9	20,6	2,0	14,7
Dantumadiel	59	5,1	10,2	1,7	15,3
Dongeradeel	114	1,8	6,1	1,8	14,9
Haren	76	2,6	11,8	0,0	17,1
Heerde	55	3,6	10,9	0,0	21,8
Hilvarenbeek	160	3,8	8,8	1,3	15,6
Laarbeek	134	2,2	11,9	1,5	13,4
Oldebroek	100	0,0	7,0	0,0	11,0
Ouder-Amstel	153	3,3	9,2	2,0	26,1
Stede Broec	18	5,6	11,1	0,0	5,6
Vlist	37	0,0	13,5	0,0	13,5
Waalre	49	0,0	6,1	2,0	30,6
Westvoorne	19	0,0	15,8	0,0	5,3
Wûnseradiel	37	0,0	16,2	8,1	21,6
Zundert	103	4,9	6,8	1,9	4,9
Zwartewaterland	59	6,8	11,9	1,7	22,0
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>		<i>2,8</i>	<i>11,1</i>	<i>1,4</i>	<i>15,6</i>

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 8)

**Tabel 7B: Wijze van informatie inwinnen voorafgaand aan bezoek gemeentehuis**  
(meerdere antwoorden mogelijk)

Gemeente	N	Schriftelijk %	Telefonisch %	E-mail %	Internet %
Bergen	229	2,6	10,5	0,9	28,8
Best	328	4,6	11,6	2,1	18,9
Dinkelland**	nb	nb	nb	nb	nb
Echt-Susteren	157	5,1	12,7	1,3	14,6
Ermelo	229	2,6	9,6	3,1	24,9
Gilze en Rijen	148	4,7	7,4	2,0	18,2
Goes	192	2,6	12,0	1,6	18,2
Heemstede	95	5,3	12,6	1,1	20,0
Hoogezand-Sappemeer	110	2,7	5,5	2,7	25,5
Langedijk	120	0,8	16,7	2,5	24,2
Midden-Drenthe	84	7,1	11,9	1,2	15,5
Nunspeet**	nb	nb	nb	nb	nb
Ooststellingwerf	81	1,2	11,1	0,0	12,3
Overbetuwe	104	4,8	11,5	1,0	16,3
Renkum	128	6,3	10,2	0,0	28,9
Ridderkerk	194	3,1	9,3	0,0	13,4
Rijswijk	71	4,2	15,5	0,0	14,1
Soest	134	3,7	7,5	2,2	14,2
Woerden**	nb	nb	nb	nb	nb
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>		3,8	11,0	1,3	19,3
Barneveld	97	1,0	14,4	1,0	22,7
Bergen op Zoom**	nb	nb	nb	nb	nb
Capelle aan den IJssel	99	4,0	8,1	0,0	19,2
Emmen**	nb	nb	nb	nb	nb
Hardenberg	51	7,8	7,8	0,0	17,6
Hoogeveen	15	0,0	13,3	6,7	6,7
Katwijk**	nb	nb	nb	nb	nb
Roosendaal	118	2,5	9,3	0,0	16,1
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>		3,1	10,6	1,5	16,5

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 8)

\*\* Gegevens niet uitgevraagd in Benchmarking Publiekszaken.

**Tabel 8A: Rapportcijfer voor andere wijze van informatie inwinnen voorafgaand aan bezoek gemeentehuis\***

Gemeente	Cijfer	N
Alphen-Chaam	7,1	35
Brielle	7,4	43
Dantumadiel	7,6	21
Dongeradeel	7,2	34
Haren	7,1	27
Heerde	6,8	27
Hilvarenbeek	6,8	60
Laarbeek	7,5	46
Oldebroek	7,2	23
Ouder-Amstel	6,9	80
Stede Broec	7,5	4
Vlist	7,2	13
Waalre	7,2	24
Westvoorne	7,5	4
Wünseradiel	7,1	19
Zundert	7,2	28
Zwartewaterland	7,2	28
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	7,2	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 9)  
Rapportcijfer is gebaseerd op 10-puntsschaal

**Tabel 8B: Rapportcijfer voor andere wijze van informatie inwinnen voorafgaand aan bezoek gemeentehuis**

Gemeente	Cijfer	N
Bergen	6,7	110
Best	7,1	135
Dinkelland**	nb	nb
Echt-Susteren	7,0	64
Ermelo	6,7	106
Gilze en Rijen	7,6	48
Goes	7,0	72
Heemstede	7,6	38
Hoogezand-Sappemeer	6,9	52
Langedijk	7,4	60
Midden-Drenthe	7,1	33
Nunspeet**	nb	nb
Ooststellingwerf	7,0	25
Overbetuwe	7,5	41
Renkum	7,0	58
Ridderkerk	7,2	57
Rijswijk	6,7	27
Soest	7,4	37
Woerden**	nb	nb
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	7,1	
Barneveld	7,0	43
Bergen op Zoom**	nb	nb
Capelle aan den IJssel	7,7	42
Emmen**	nb	nb
Hardenberg	7,3	21
Hoogeveen	6,6	5
Katwijk**	nb	nb
Roosendaal	7,3	37
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	7,2	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 9)

Rapportcijfer is gebaseerd op 10-puntsschaal

\*\* Gegevens niet uitgevraagd in Benchmarking Publiekszaken.



**Tabel 9A: Andere gewenste manieren van contact met gemeente (in plaats van bezoek gemeentehuis) (meerdere antwoorden mogelijk)**

Gemeente	N	Schriftelijk	Telefonisch	E-mail	Internet
		%	%	%	%
Alphen-Chaam	121	26,4	28,1	35,5	30,6
Brielle	102	21,6	21,6	35,3	37,3
Dantumadiel	59	30,5	27,1	42,4	35,6
Dongeradeel	114	30,7	23,7	30,7	31,6
Haren	76	23,7	32,9	32,9	39,5
Heerde	55	18,2	25,5	34,5	40,0
Hilvarenbeek	160	25,6	29,4	33,1	36,9
Laarbeek	134	27,6	24,6	31,3	36,6
Oldebroek	100	21,0	18,0	28,0	30,0
Ouder-Amstel	153	24,8	27,5	30,7	46,4
Stede Broec	18	22,2	16,7	22,2	38,9
Vlist	37	27,0	21,6	18,9	27,0
Waalre	49	14,3	30,6	26,5	30,6
Westvoorne	19	36,8	26,3	26,3	36,8
Wûnseradiel	37	27,0	27,0	18,9	35,1
Zundert	103	27,2	24,3	31,1	36,9
Zwartewaterland	59	27,1	23,7	40,7	39,0
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>		25,4	25,2	30,5	35,8

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 7)

**Tabel 9B: Andere gewenste manieren van contact met gemeente (in plaats van bezoek gemeentehuis) (meerdere antwoorden mogelijk)**

Gemeente	N	Schriftelijk	Telefonisch	E-mail	Internet
		%	%	%	%
Bergen	229	24,0	31,4	32,8	37,6
Best	328	21,6	22,6	33,8	30,2
Dinkelland	109	5,0	8,0	23,0	39,0
Echt-Susteren	157	33,1	23,6	30,6	29,9
Ermelo	229	18,8	29,7	29,3	40,2
Gilze en Rijen	148	21,6	23,6	34,5	41,9
Goes	192	25,0	23,4	35,4	34,9
Heemstede	95	30,5	28,4	30,5	33,7
Hoogezand-Sappemeer	110	17,3	20,0	26,4	35,5
Langedijk	120	14,2	22,5	35,0	34,2
Midden-Drenthe	84	31,0	34,5	26,2	42,9
Nunspeet	nb	19,3	19,3	47,0	
Ooststellingwerf	81	30,9	22,2	16,0	42,0
Overbetuwe	104	21,2	26,9	31,7	35,6
Renkum	128	18,0	16,4	32,0	50,8
Ridderkerk	194	16,5	29,4	27,8	34,0
Rijswijk	71	35,2	35,2	21,1	16,9
Soest	137	19,7	24,1	24,1	29,2
Woerden	nb	14,6	9,4	55,0	
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>		22,0	23,7	-	-
Barneveld	97	17,5	28,9	28,9	33,0
Bergen op Zoom	nb	12,4	30,3	48,0	
Capelle aan den IJssel	99	22,2	25,3	33,3	38,4
Emmen	nb	12,5	27,9	68,0	
Hardenberg	51	21,6	33,3	35,3	33,3
Hoogeveen	15	20,0	26,7	26,7	20,0
Katwijk	nb	nb	15,2	40,0	
Roosendaal	118	7,6	19,5	13,6	21,2
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>		16,3	25,9	-	-

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 7)

\*\* De categorieën [E-mail] en [Internet] zijn bij deze gemeenten samengevoegd in de Benchmarking Publiekszaken.

## Bijlage 2: Financiële gegevens (voor rol burger als belastingbetaler)

Tabel 1A: Brongegevens voor rapportcijfer 'Hoe is het gesteld met het financiële beleid van de gemeente (weerstandsvermogen versus omzet)\*

Gemeentenaam	Weerstandsvermogen	Omzet	Verhouding tussen weerstandsvermogen en omzet	Afstand tot het gemiddelde	Rapportcijfer voor weerstandsvermogen
<b>Gemiddelde gemeenten met &lt; 25.000 inwoners</b>			<b>63,1%</b>		
Alphen-Chaam	11.377	19.393	58,7%	4,4%	9,6
Brielle	175.936	52.120	337,6%	274,5%	1,0
Dantumadiel	32.681	52.870	61,8%	1,3%	9,9
Dongeradeel	18.450	55.344	33,3%	29,7%	7,0
Haren	7.780	44.090	17,6%	45,4%	5,5
Heerde	16.632	29.180	57,0%	6,1%	9,4
Hilvarenbeek	18.258	34.842	52,4%	10,7%	8,9
Laarbeek	43.093	43.906	98,1%	35,1%	6,5
Oldebroek	6.779	60.008	11,3%	51,8%	4,8
Ouder-Amstel	24.210	24.643	98,2%	35,2%	6,5
Stede Broec	18.628	45.888	40,6%	22,5%	7,8
Vlist	13.204	16.642	79,3%	16,3%	8,4
Waalre	30.080	32.254	93,3%	30,2%	7,0
Westvoorne	40.428	50.084	80,7%	17,6%	8,2
Wûnseradiel	13.743	28.297	48,6%	14,5%	8,5
Zundert	20.324	31.700	64,1%	1,0%	9,9
Zwartewaterland	30.314	53.485	56,7%	6,4%	9,4

\* Bron: IPG-bestand Deloitte plus aanvullend door gemeenten aangeleverde informatie (waaronder IV3-bestand).

**Tabel 1B: Brongegevens voor rapportcijfer 'Hoe is het gesteld met het financiële beleid van de gemeente (weerstandsvermogen versus omzet)?\***

Gemeentenaam	Weerstandsvermogen	Omzet	Verhouding tussen weerstandsvermogen en omzet	Afstand tot het gemiddelde	Rapportcijfer voor weerstandsvermogen
<b>Gemiddelde gemeenten met 25.000-50.000 inwoners</b>			<b>46,1%</b>		
Bergen	26.207	60.866	43,1%	3,0%	9,7
Best	98.244	102.550	95,8%	49,7%	5,0
Dinkelland	55.408	77.528	71,5%	25,4%	7,5
Echt-Susteren	25.952	78.658	33,0%	13,1%	8,7
Ermelo	24.909	57.993	43,0%	3,1%	9,7
Gilze en Rijen	39.918	61.634	64,8%	18,7%	8,1
Goes	33.771	104.417	32,3%	13,7%	8,6
Heemstede	23.647	72.338	32,7%	13,4%	8,7
Hoogezand-Sappemeer	40.145	128.832	31,2%	14,9%	8,5
Langedijk	48.479	76.350	63,5%	17,4%	8,3
Midden-Drenthe	25.799	81.099	31,8%	14,3%	8,6
Nunspeet	24.886	42.293	58,8%	12,8%	8,7
Ooststellingwerf	27.768	53.247	52,1%	6,1%	9,4
Overbetuwe	72.593	84.385	86,0%	40,0%	6,0
Renkum	22.265	61.302	36,3%	9,8%	9,0
Ridderkerk	61.653	110.228	55,9%	9,9%	9,0
Rijswijk	35.637	154.511	23,1%	23,0%	7,7
Soest	54.931	89.033	61,7%	15,6%	8,4
Woerden	98.277	122.904	80,0%	33,9%	6,6
<b>Gemiddelde gemeenten met 50.000 inwoners of meer</b>			<b>41,1%</b>		
Barneveld	67.923	91.421	74,3%	33,2%	6,7
Bergen op Zoom	125.878	227.003	55,5%	14,3%	8,6
Capelle aan den IJssel	64.391	194.240	33,2%	8,0%	9,2
Emmen	100.841	349.704	28,8%	12,3%	8,8
Hardenberg	89.614	181.274	49,4%	8,3%	9,2
Hoogeveen	99.201	143.741	69,0%	27,9%	7,2
Katwijk	55.401	118.110	46,9%	5,8%	9,4
Roosendaal	53.189	209.392	25,4%	15,7%	8,4

\* Bron: IPG-bestand Deloitte plus aanvullend door gemeenten aangeleverde informatie (waaronder IV3-bestand).

**Tabel 2A: Brongegevens voor rapportcijfer 'In welke mate laat de gemeente beleidsruimte liggen (algemene middelen versus rekeningresultaat)? '\*\***

Gemeente	2005		2006		2007	
	resultaat	middelen	resultaat	middelen	resultaat	middelen
<i>Gemeenten &lt; 25.000</i>						
Alphen-Chaam	382	6.970	-166	7.219	-87	7.763
Brielle	0	12.186	0	12.327	0	13.661
Dantumadiel	139	15.969	-870	16.611	0	18.366
Dongeradeel	803	23.543	201	24.179	204	26.153
Haren	149	15.588	-630	16.053	436	17.861
Heerde	-47	12.459	2.080	12.877	422	15.308
Hilvarenbeek	2.286	10.070	4.096	10.101	1.432	11.284
Laarbeek	288	14.040	8	14.268	465	15.633
Oldebroek	-168	16.398	585	16.868	1.051	18.798
Ouder-Amstel	228	9.593	331	9.808	146	11.080
Stede Broec	60	16.884	1.160	17.195	384	19.365
Vlist	258	7.751	93	8.074	3.376	9.033
Waalre	11.933	10.105	-2.898	10.313	253	11.462
Westvoorne	1.125	10.347	557	10.507	466	12.523
Wûnseradiel	1.749	11.042	1.356	11.213	1.715	12.129
Zundert	133	14.617	-133	15.098	1.162	17.119
Zwartewaterland	11.102	15.251	5.544	16.605	2.155	18.470

\* Bron: IPG-bestand Deloitte plus aanvullend door gemeenten aangeleverde informatie (waaronder IV3-bestand).

**Tabel 2B: Brongegevens voor rapportcijfer 'In welke mate laat de gemeente beleidsruimte liggen (algemene middelen versus rekeningresultaat)?'** \*\*

Gemeente	2005		2006		2007	
	resultaat	middelen	resultaat	middelen	resultaat	middelen
<i>Gemeenten 25.000-50.000</i>						
Bergen						
Best	-2.553	23.257	3.557	24.508	2.325	27.697
Dinkelland	-121	19.808	1.072	20.400	883	22.726
Echt-Susteren	0	20.015	1.233	20.098	9.435	22.755
Ermelo	378	26.421	301	25.740	2.413	29.796
Gilze en Rijen	1.464	22.308	4.467	22.857	1.087	25.580
Goes	671	17.134	697	17.487	-858	19.649
Heemstede	0	37.377	0	39.108	3.448	44.580
Hoogezand-Sappemeer	11	18.197	1.128	18.980	986	21.716
Langedijk	1.015	33.790	3.908	35.165	3.170	39.351
Midden-Drenthe	-100	16.699	1.507	17.359	992	19.541
Nunspeet	749	27.825	305	29.080	1.421	32.507
Ooststellingwerf	1.165	18.435	3.581	18.907	107	21.754
Overbetuwe	2.220	21.525	1.418	21.319	4.634	24.052
Renkum	2.384	27.068	13.164	29.168	5.282	33.325
Ridderkerk	57	26.705	1.739	26.338	3.594	30.098
Rijswijk	nb	nb	9.462	35.888	6.529	41.814
Soest	-5.448	41.182	-696	41.580	4.006	50.898
Woerden	935	31.754	167	32.867	3.178	38.276
<i>Gemeenten 50.000 of meer</i>						
Barneveld	0	35.181	0	36.247	0	42.448
Bergen op Zoom	-385	58.990	-4	59.788	1.356	61.967
Capelle aan den IJssel	1.352	57.170	1.914	59.638	4.641	67.489
Emmen	-1.323	101.656	6.204	104.069	5.038	124.240
Hardenberg	0	44.913	0	45.933	1.196	50.633
Hoogeveen	12.240	47.248	17.566	48.850	4.080	56.925
Katwijk	nb	nb	2.361	43.784	1.456	48.808
Roosendaal	0	62.926	0	64.284	0	73.539

\* Bron: IPG-bestand Deloitte plus aanvullend door gemeenten aangeleverde informatie (waaronder IV3-bestand).

**Tabel 3A: Brongegevens voor rapportcijfer 'In welke mate laat de gemeente beleidsruimte liggen (algemene middelen versus rekeningresultaat)?'**\*

Gemeente	Gemiddelde 2005 t/m 2007		Verhouding	Cijfer
	resultaat	middelen		
<i>Gemeenten &lt; 25.000</i>				
Alphen-Chaam	43	7.317	0,6%	9,5
Brielle	0	12.725	0,0%	10
Dantumadiel	-244	16.982	-1,4%	8,7
Dongeradeel	403	24.625	1,6%	8,5
Haren	-15	16.501	-0,1%	9,9
Heerde	818	13.548	6,0%	4,6
Hilvarenbeek	2.605	10.485	24,8%	1,0
Laarbeek	254	14.647	1,7%	8,4
Oldebroek	489	17.355	2,8%	7,5
Ouder-Amstel	235	10.160	2,3%	7,9
Stede Broec	535	17.815	3,0%	7,3
Vlist	1.242	8.286	15,0%	1,0
Waalre	3.096	10.627	29,1%	1,0
Westvoorne	716	11.126	6,4%	4,2
Wûnseradiel	1.607	11.461	14,0%	1,0
Zundert	387	15.611	2,5%	7,8
Zwartewaterland	6.267	16.775	37,4%	1,0

\* Bron: IPG-bestand Deloitte plus aanvullend door gemeenten aangeleverde informatie (waaronder IV3-bestand).

**Tabel 3B: Brongegevens voor rapportcijfer 'In welke mate laat de gemeente beleidsruimte liggen (algemene middelen versus rekeningresultaat)?'**\*

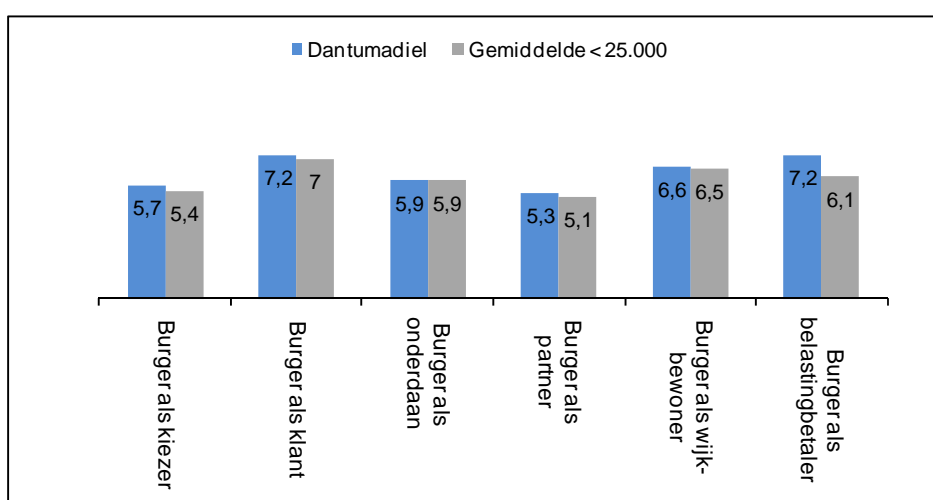
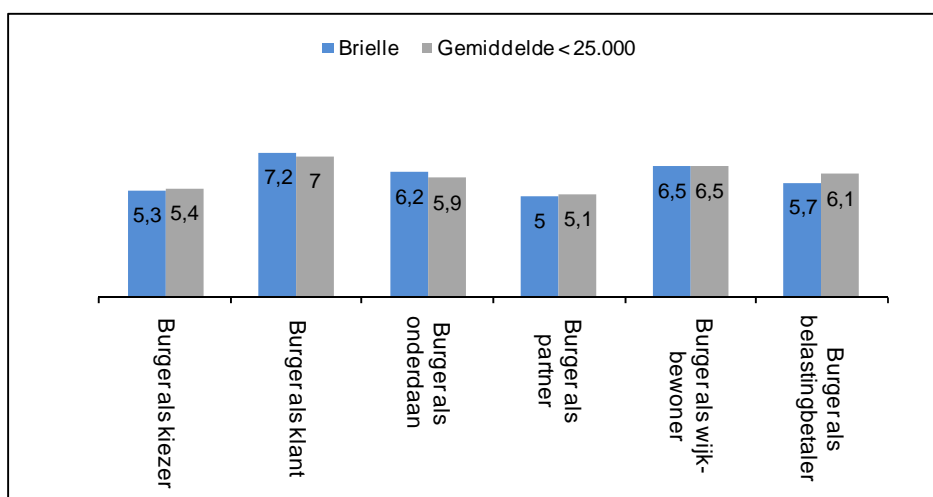
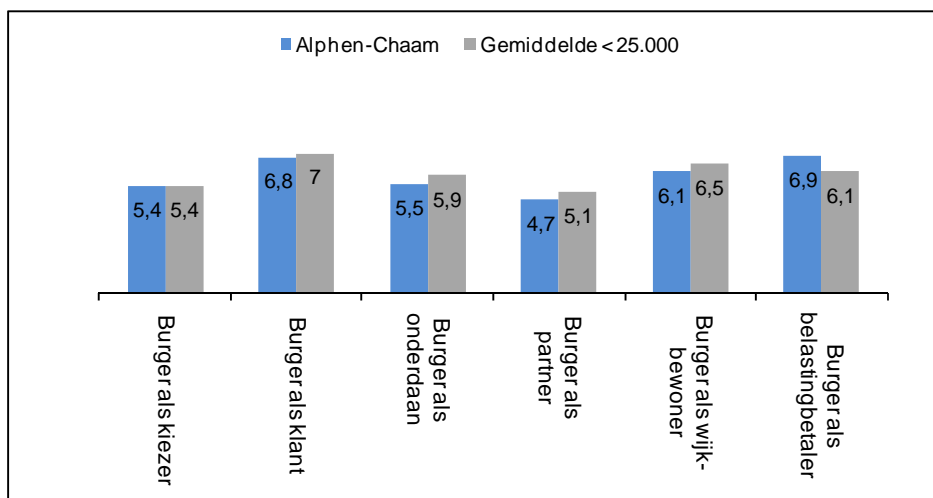
Gemeente	Gemiddelde 2005 t/m 2007		Verhouding	Cijfer
	resultaat	middelen		
<i>Gemeenten 25.000-50.000</i>				
Bergen	1.110	25.154	4,4%	6,0
Best	611	20.978	2,9%	7,4
Dinkelland	3.556	20.956	17,0%	1,0
Echt-Susteren	1.031	27.319	3,8%	6,6
Ermelo	2.339	23.582	9,9%	1,1
Gilze en Rijen	170	18.090	0,9%	9,2
Goes	1.149	40.355	2,8%	7,4
Heemstede	708	19.631	3,6%	6,8
Hoogezand-Sappemeer	2.698	36.102	7,5%	3,3
Langedijk	800	17.866	4,5%	6,0
Midden-Drenthe	825	29.804	2,8%	7,5
Nunspeet	1.618	19.699	8,2%	2,6
Ooststellingwerf	2.757	22.299	12,4%	1,0
Overbetuwe	6.943	29.854	23,3%	1,0
Renkum	1.797	27.714	6,5%	4,2
Ridderkerk	7.996	38.851	20,6%	1,0
Rijswijk	-713	44.553	-1,6%	8,6
Soest	1.427	34.299	4,2%	6,3
Woerden	4.286	39.293	10,9%	1,0
<i>Gemeenten 50.000 of meer</i>				
Barneveld	0	37.959	0,0%	10
Bergen op Zoom	322	60.248	0,5%	9,5
Capelle aan den IJssel	2.636	61.432	4,3%	6,1
Emmen	3.306	109.988	3,0%	7,3
Hardenberg	399	47.160	0,8%	9,2
Hoogeveen	11.295	51.008	22,1%	1,0
Katwijk	1.909	46.296	4,1%	6,3
Roosendaal	0	66.916	0,0%	10

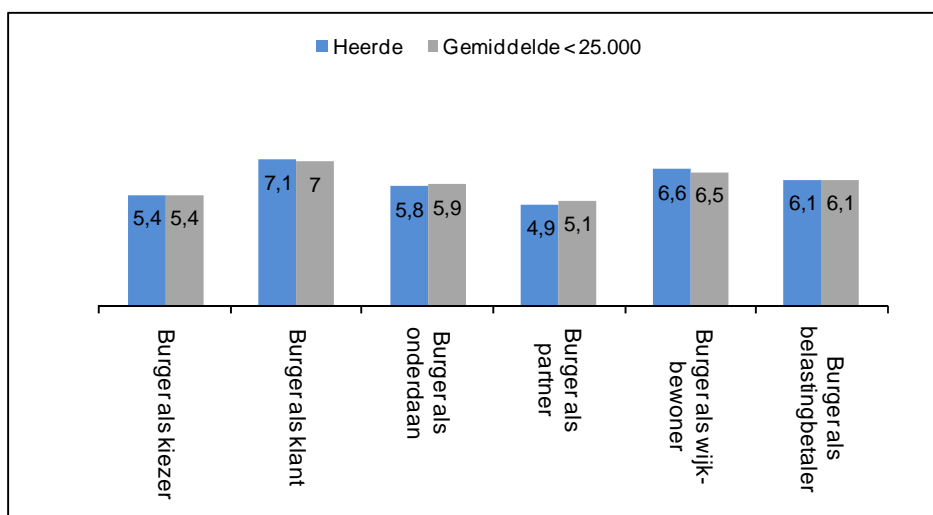
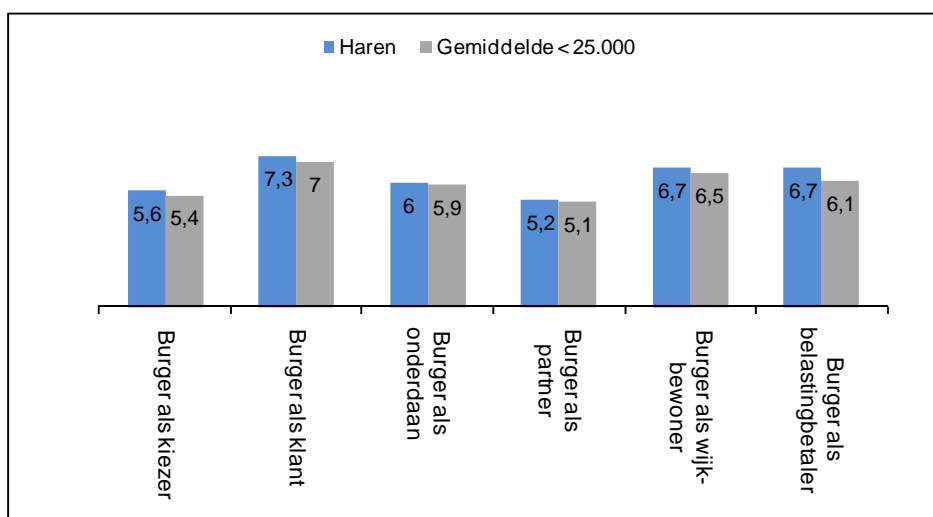
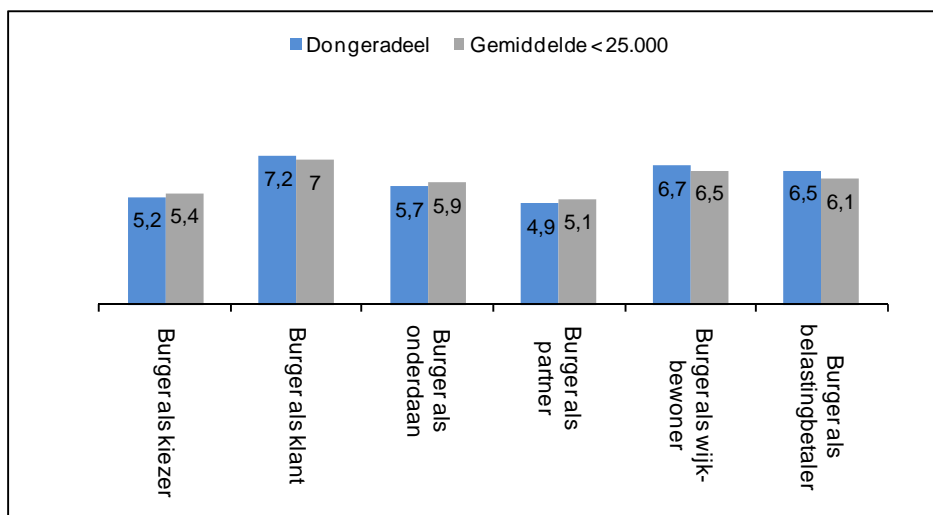
\* Bron: IPG-bestand Deloitte plus aanvullend door gemeenten aangeleverde informatie (waaronder IV3-bestand).

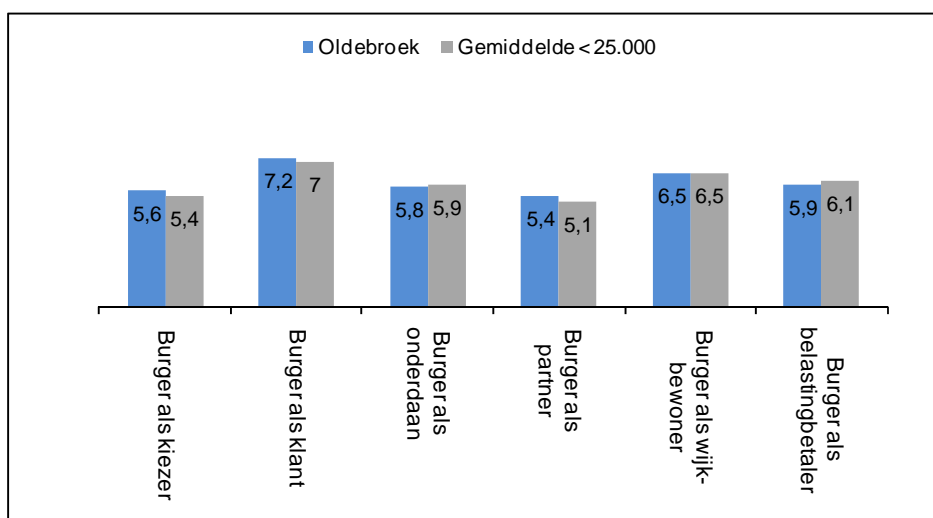
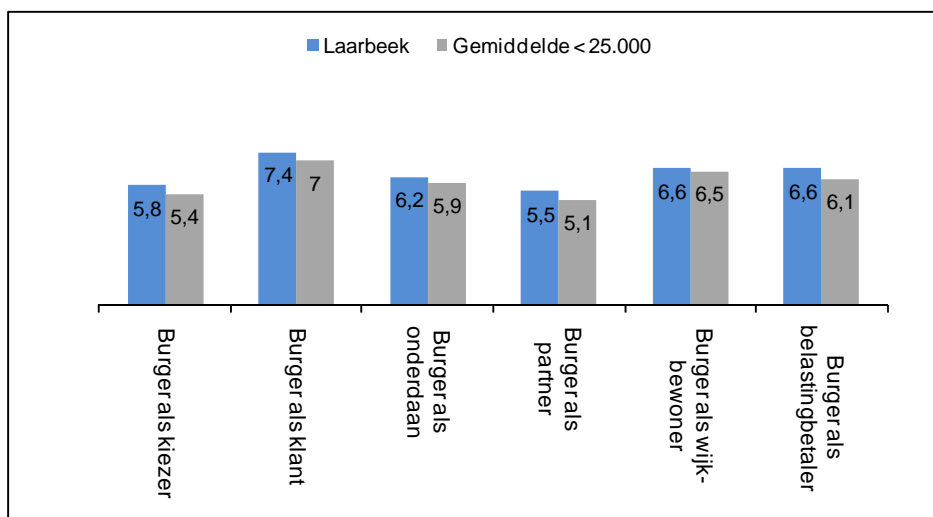
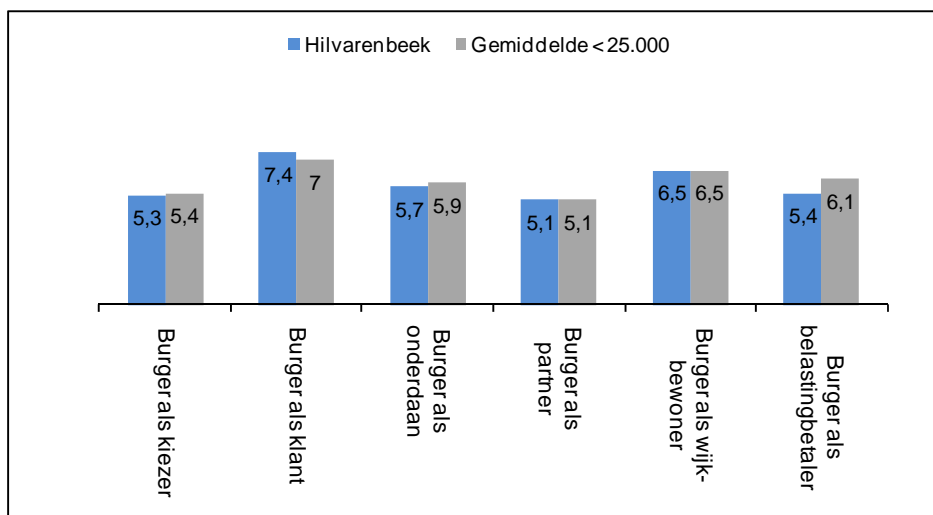


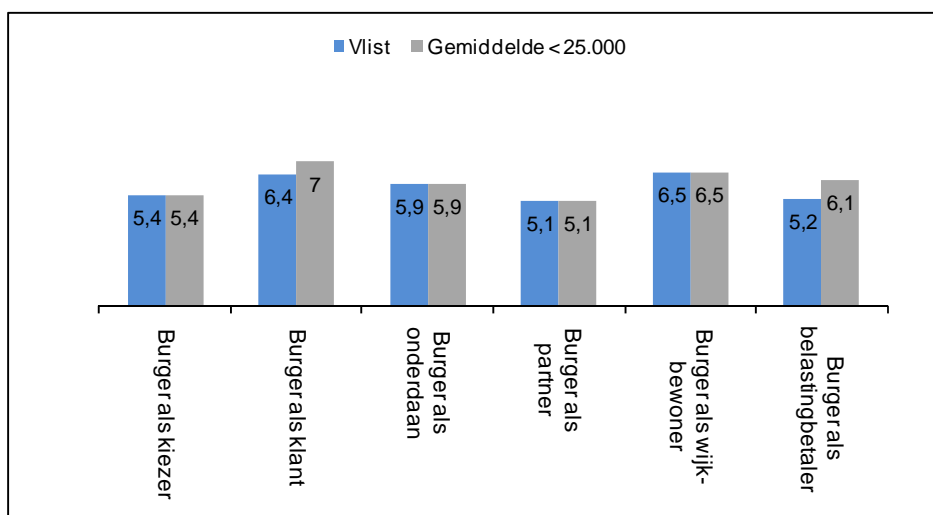
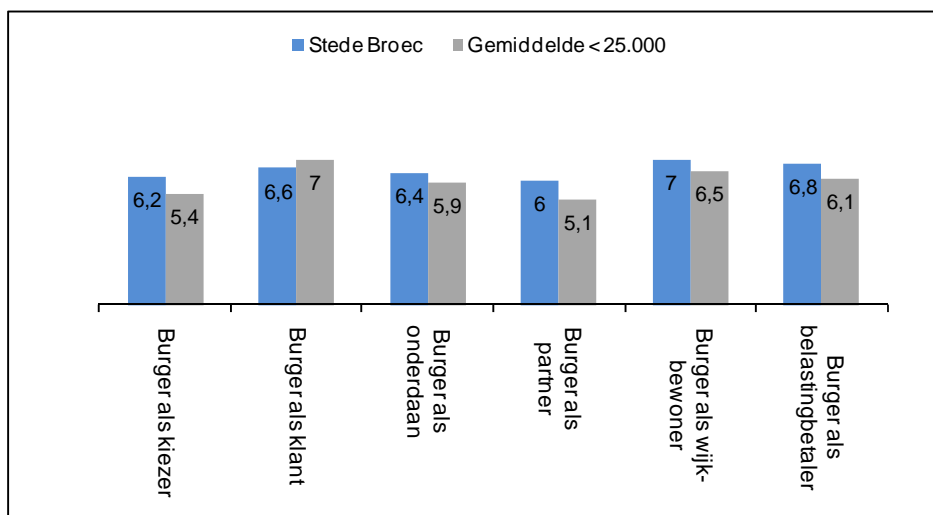
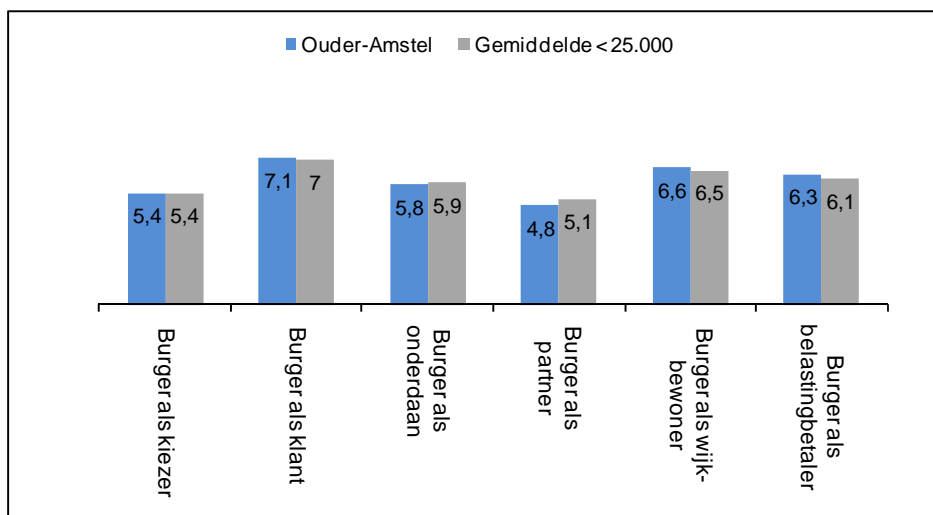
## Bijlage 3: Rapportcijfers in grafieken

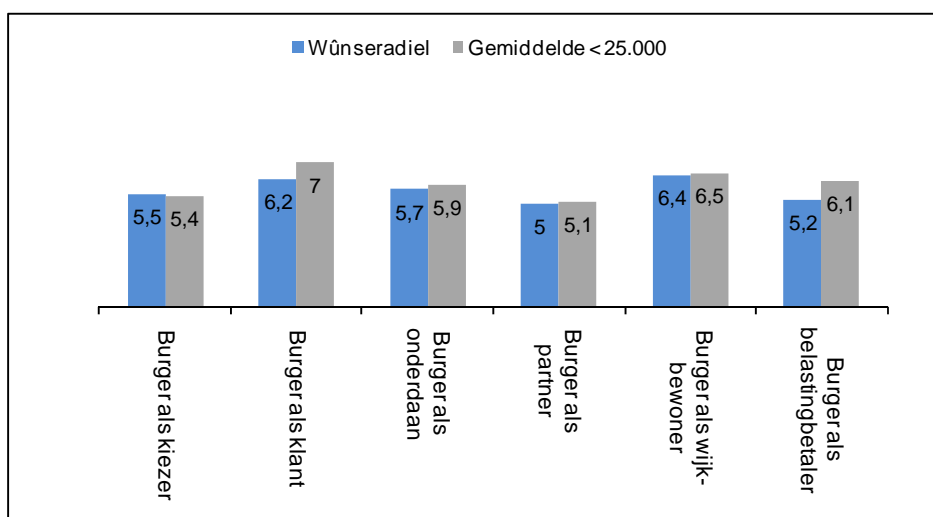
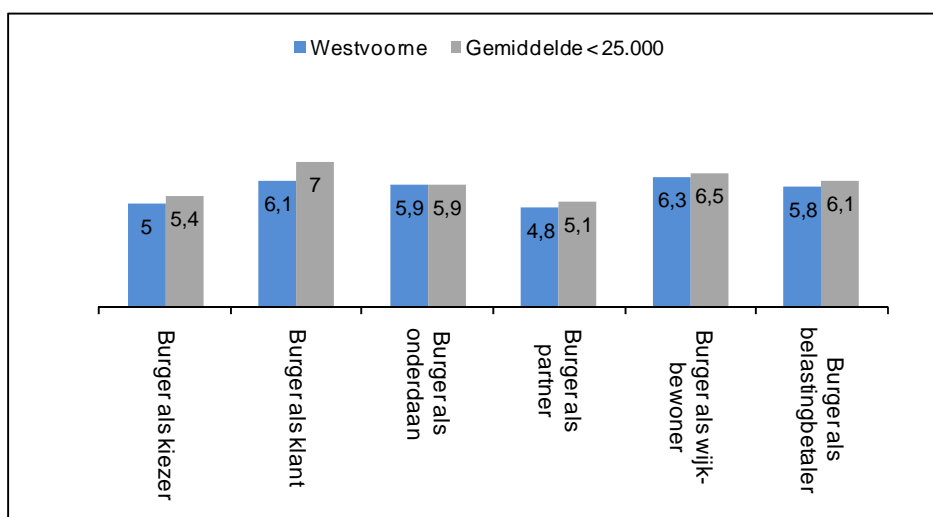
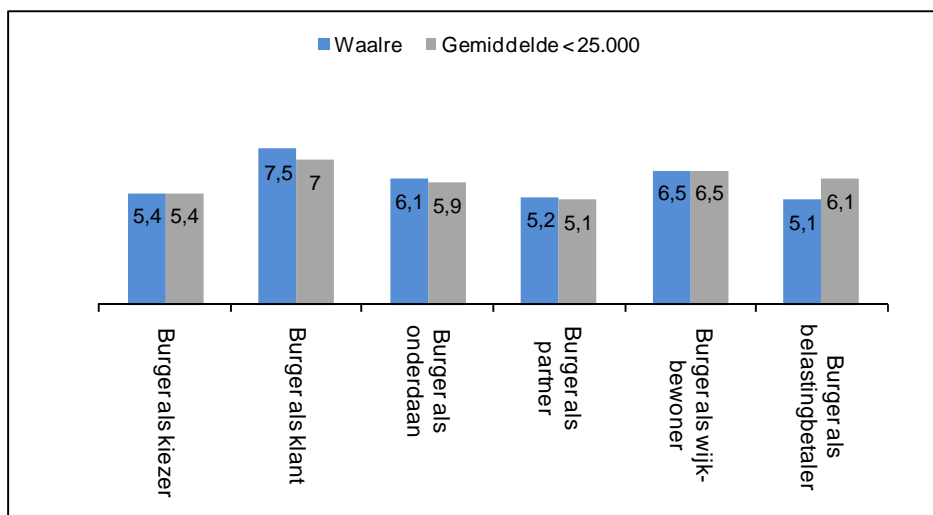
- Grafieken van gemeenten met minder dan 25.000 inwoners

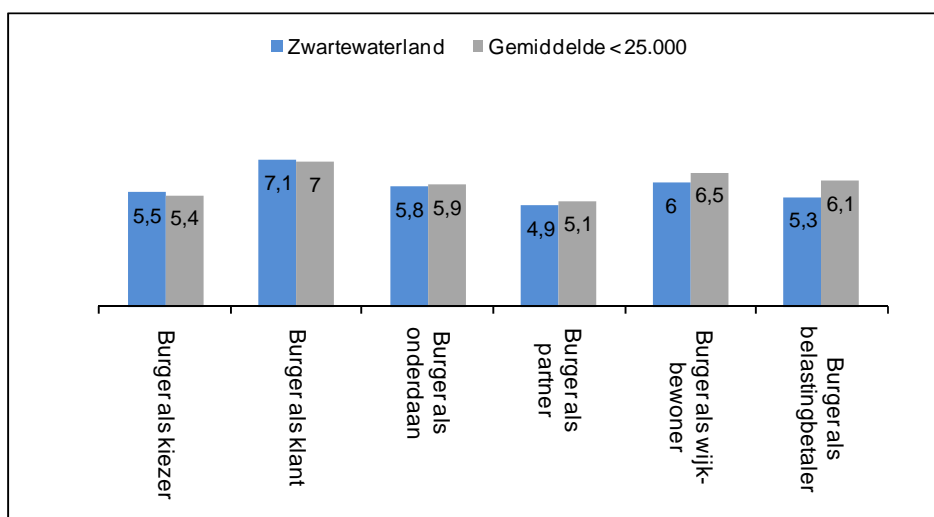
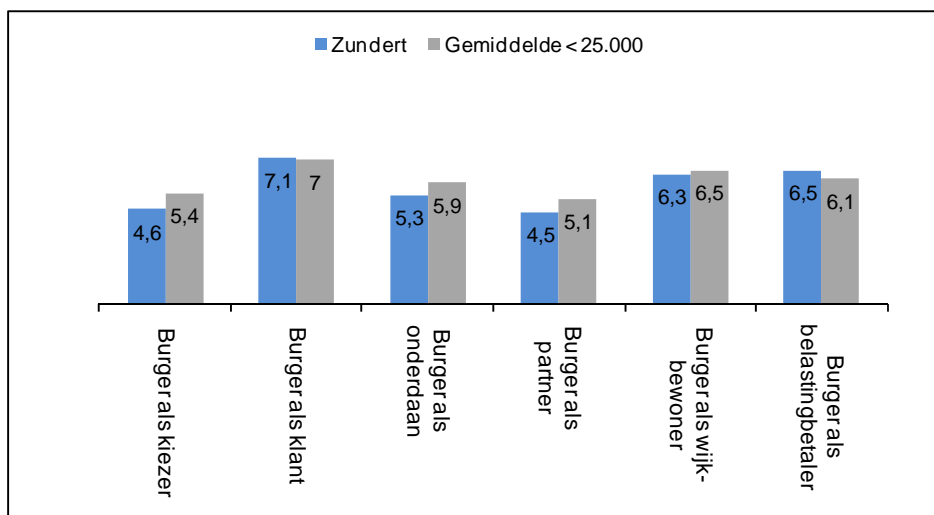




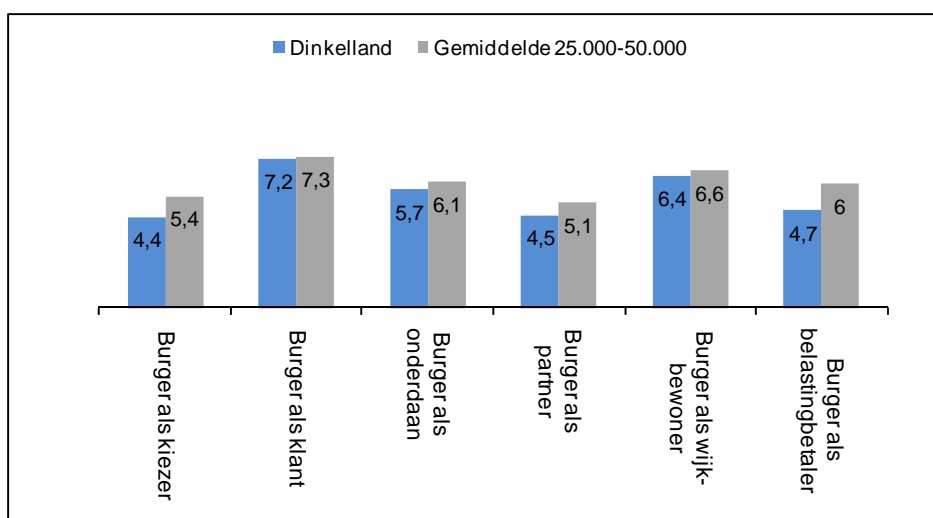
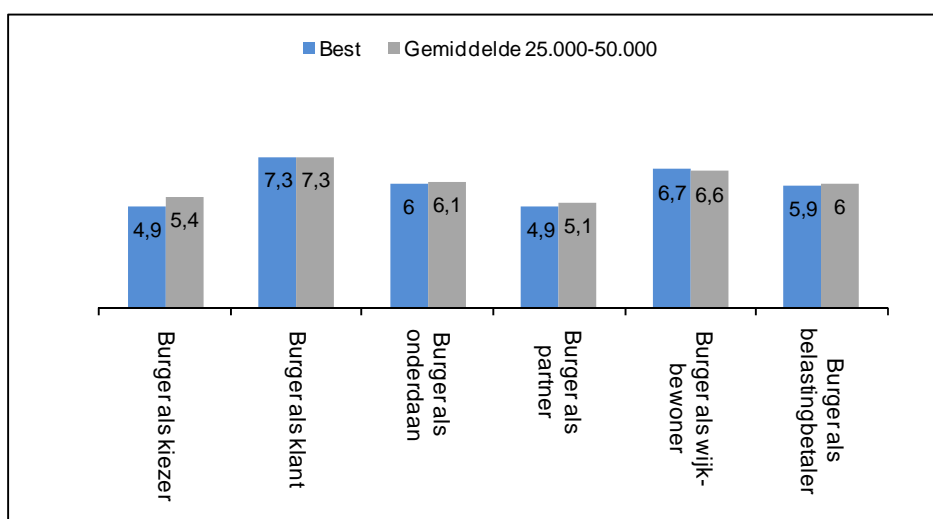
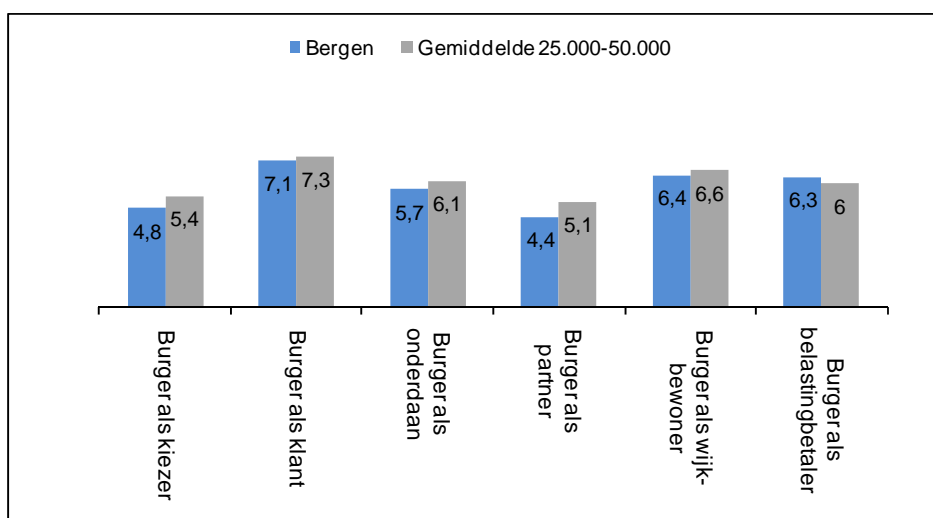


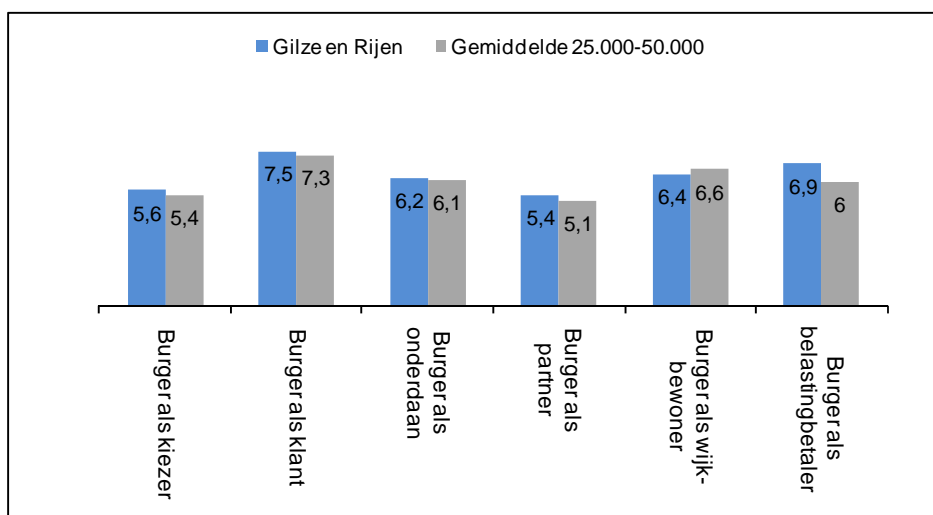
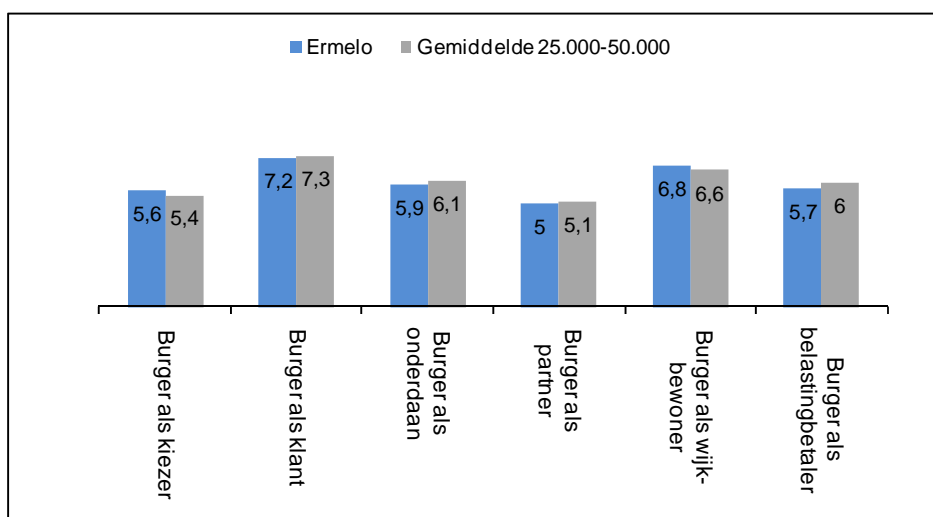
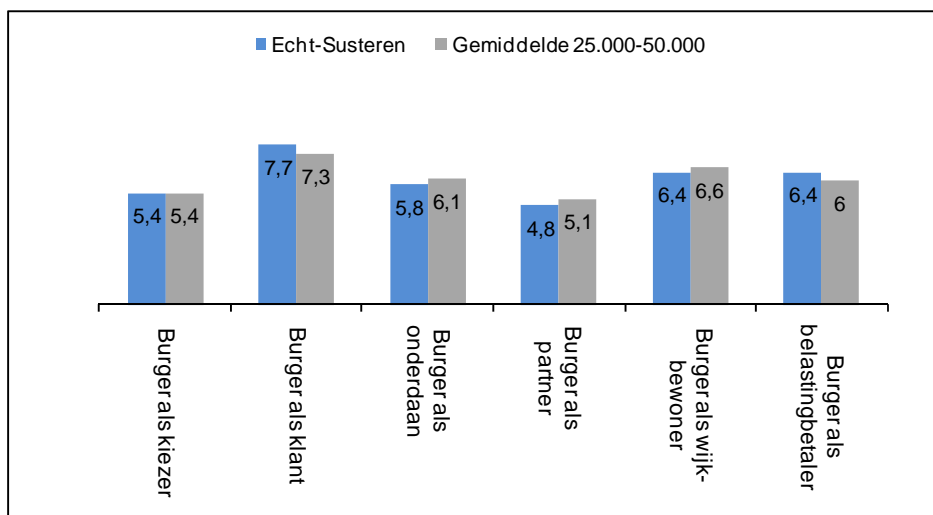




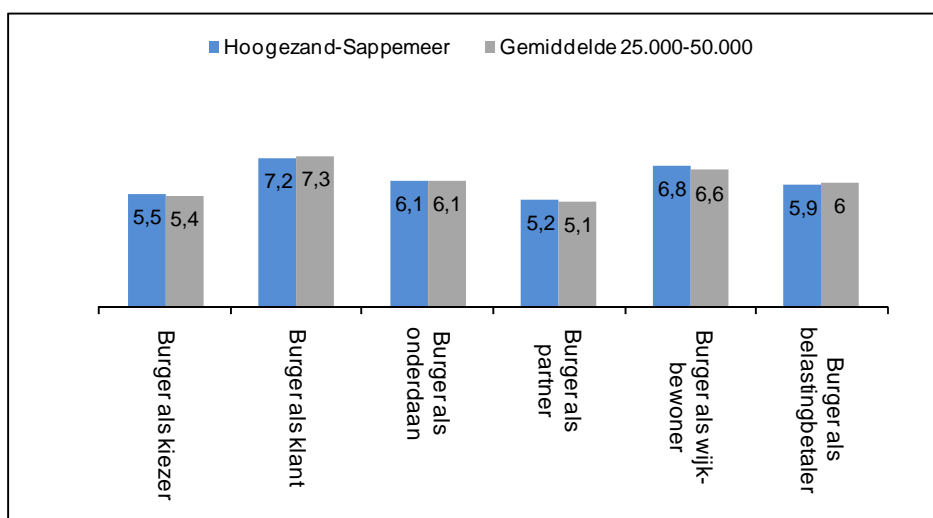
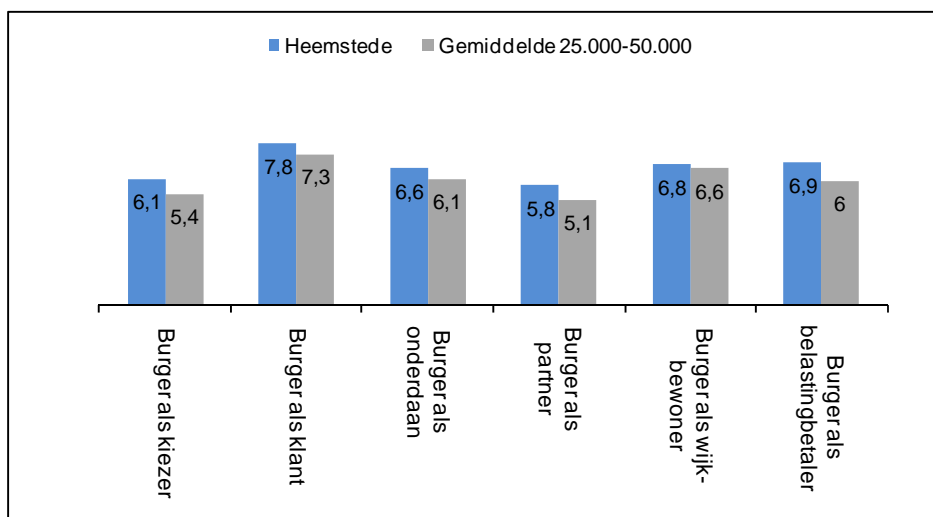
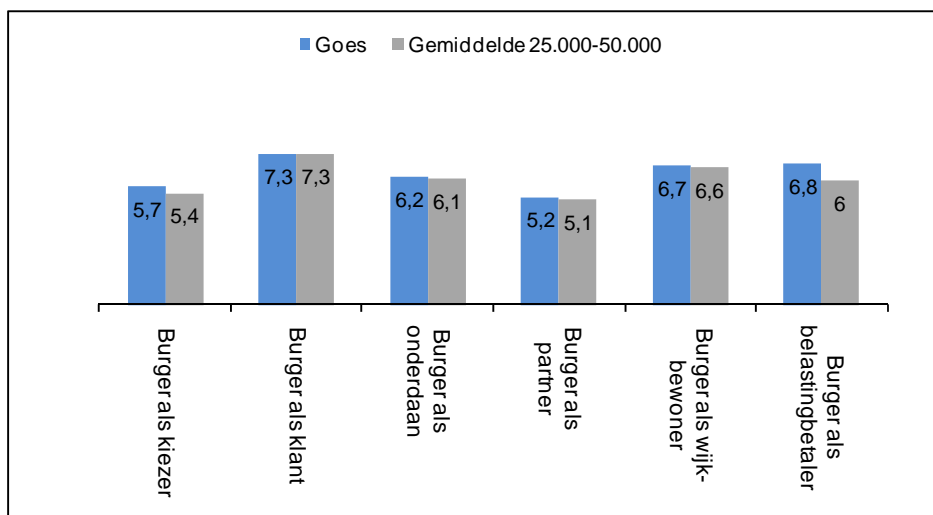


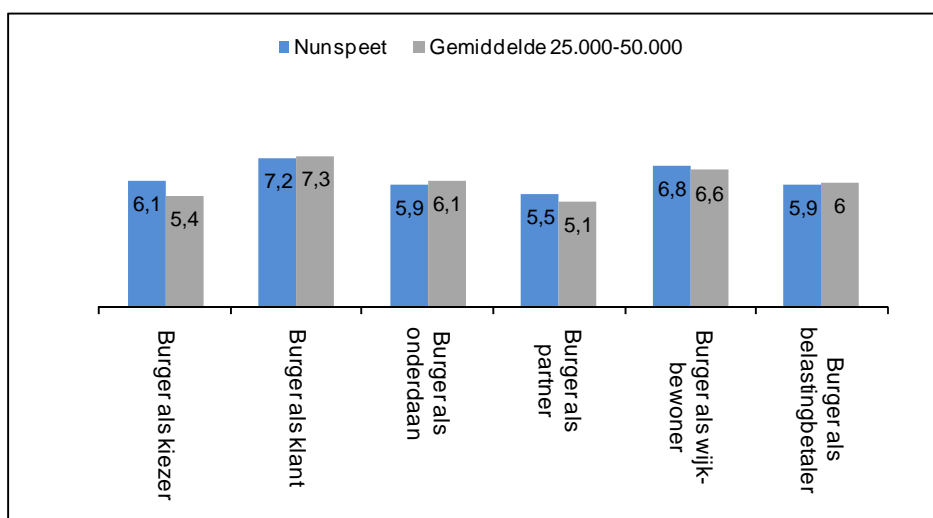
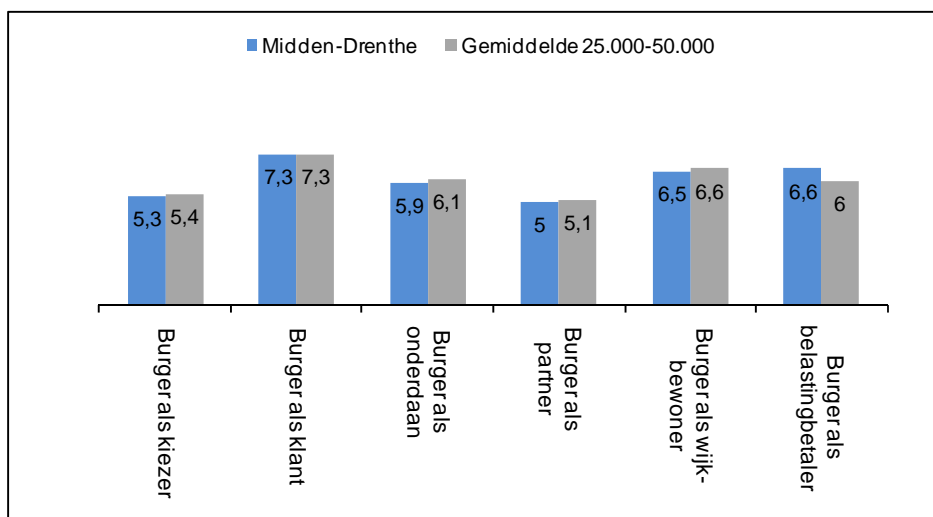
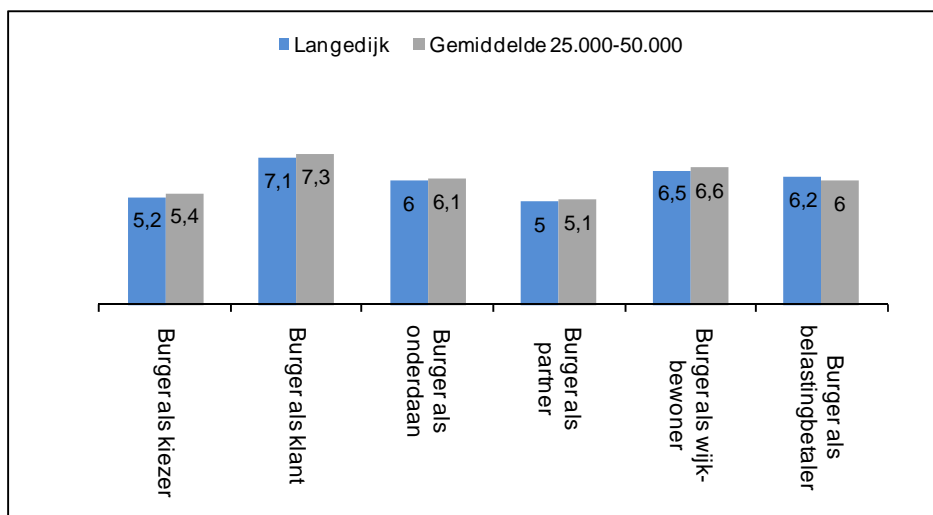
- Grafieken van gemeenten met 25.000 tot 50.000 inwoners

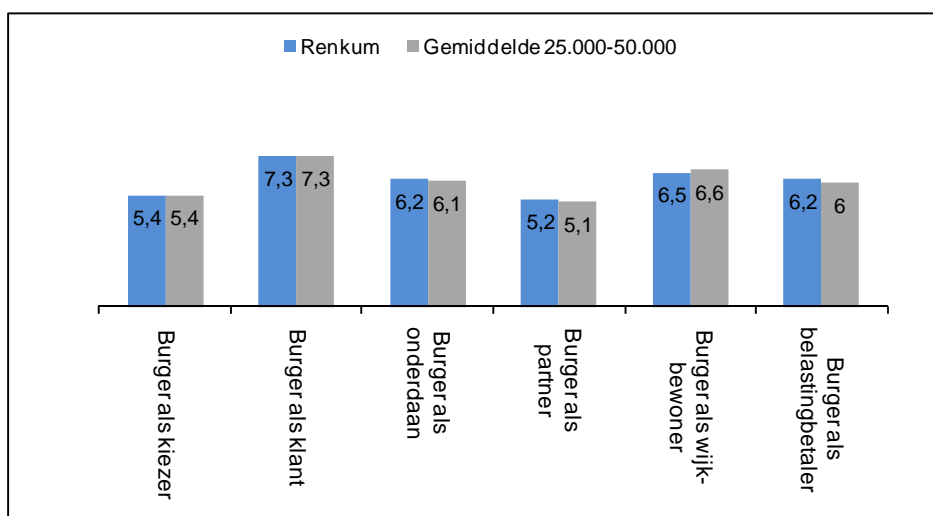
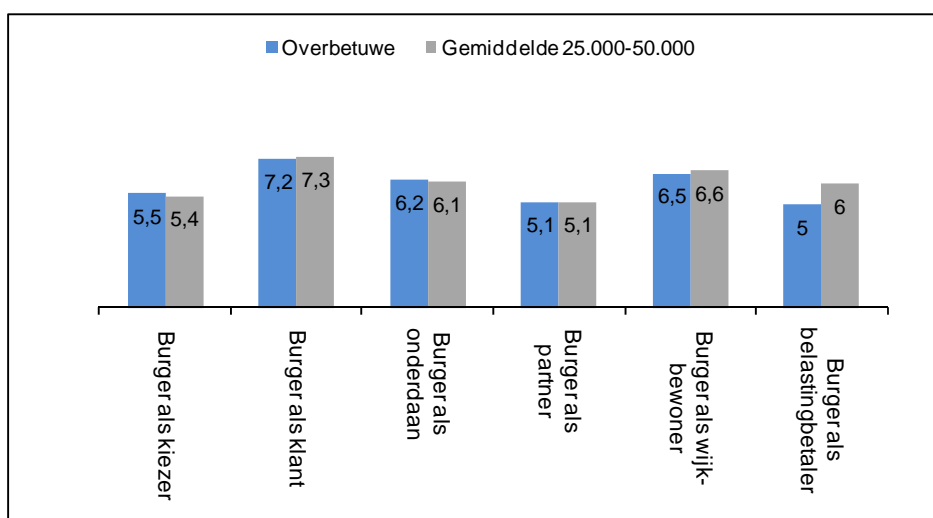
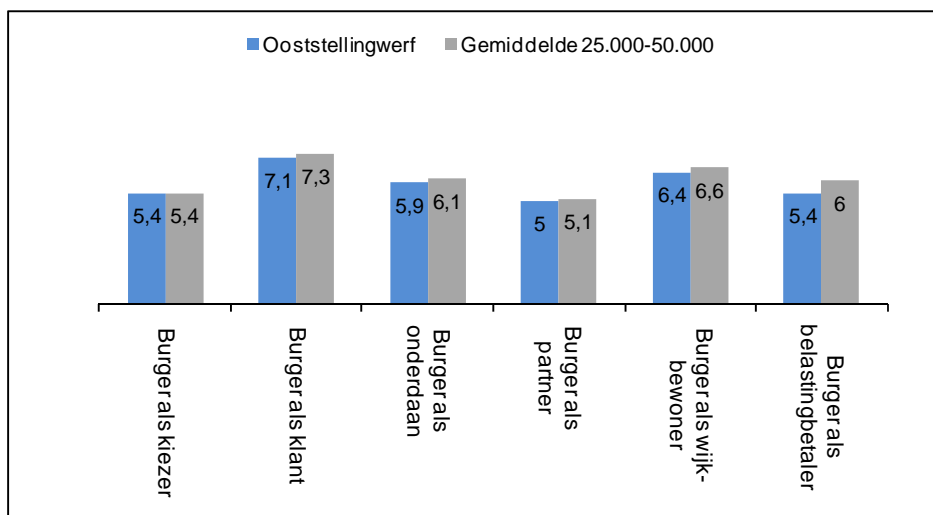


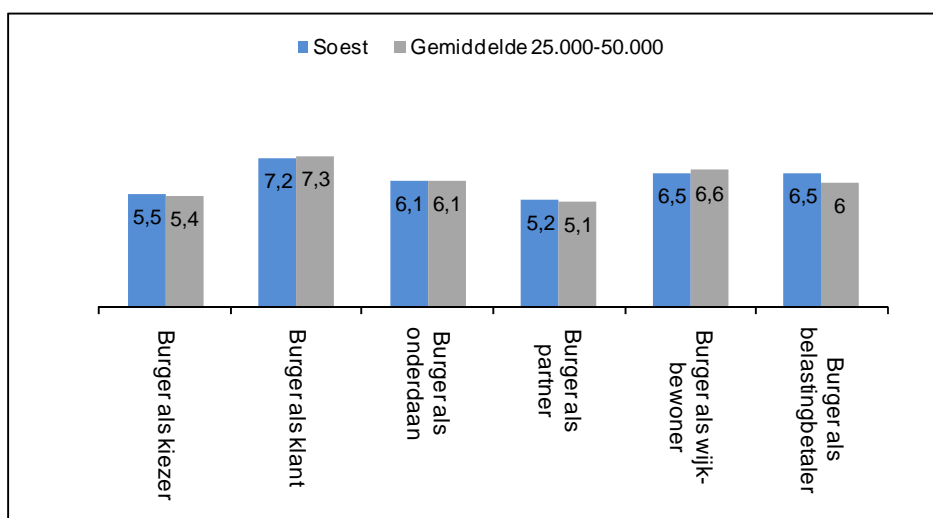
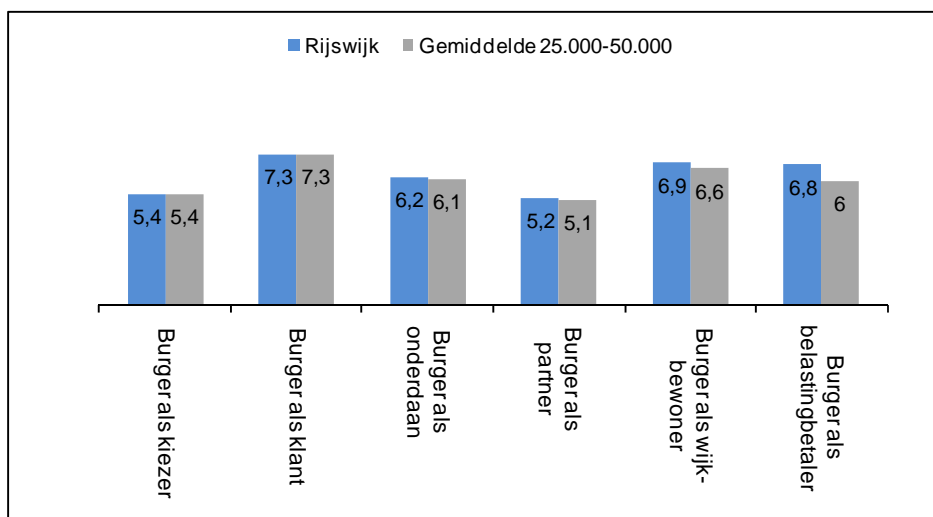
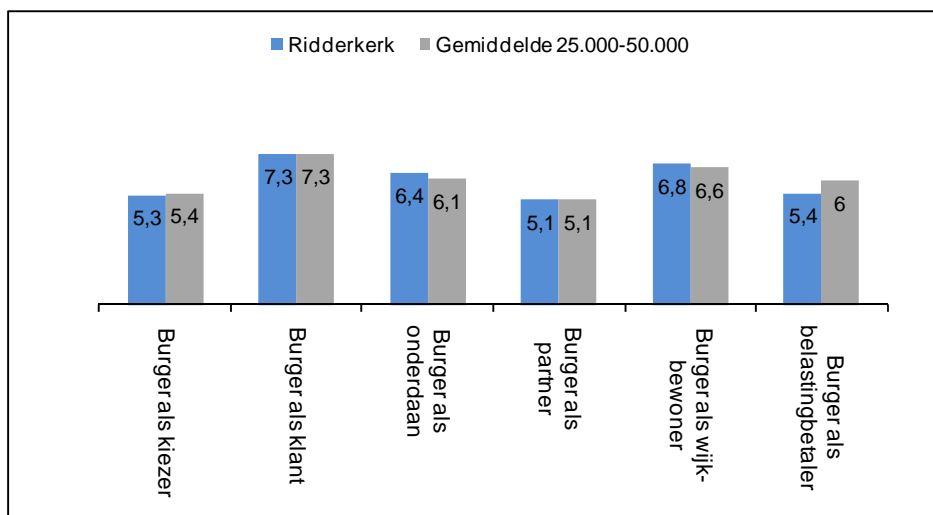


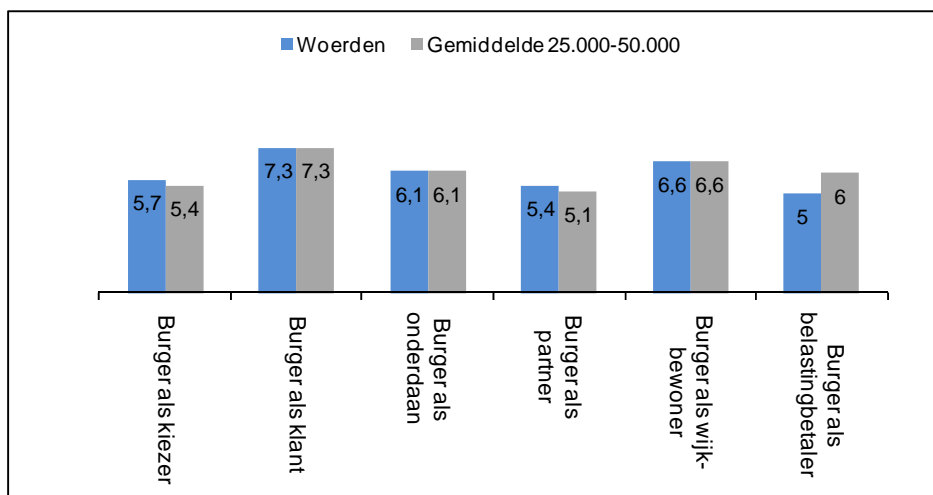




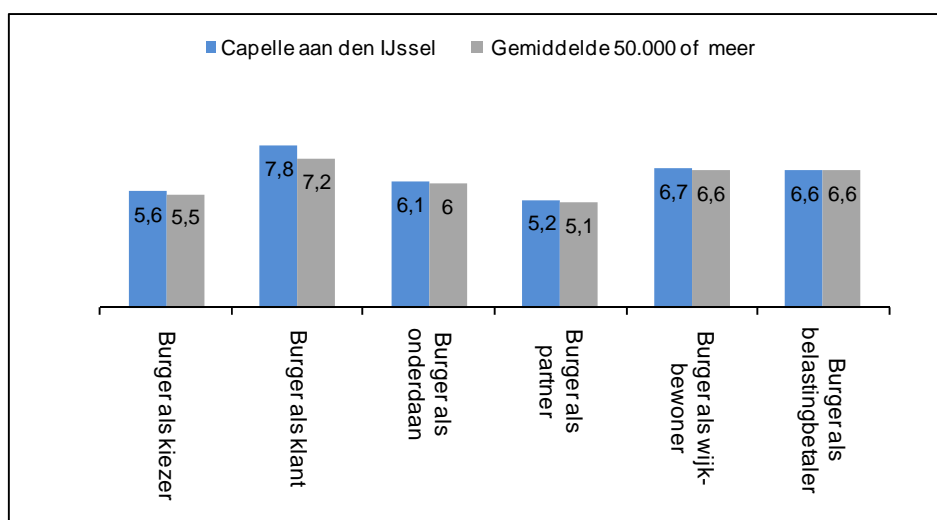
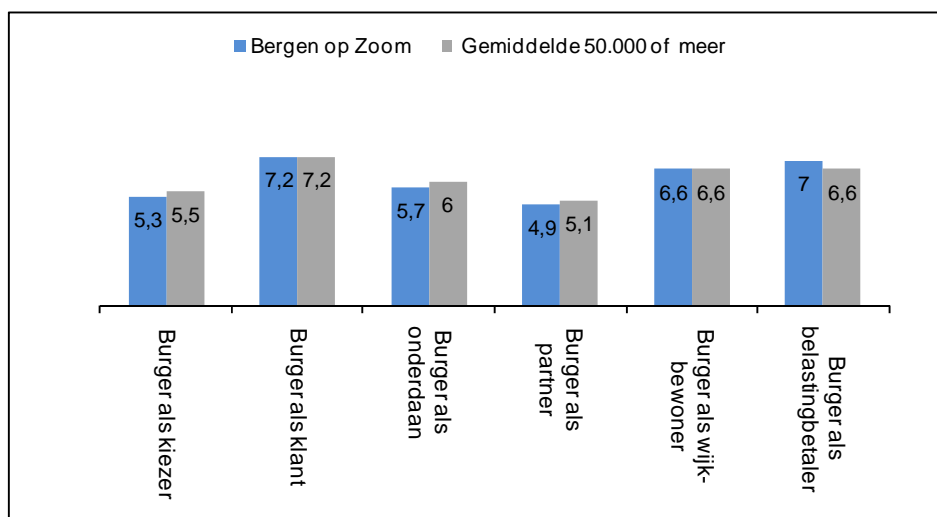
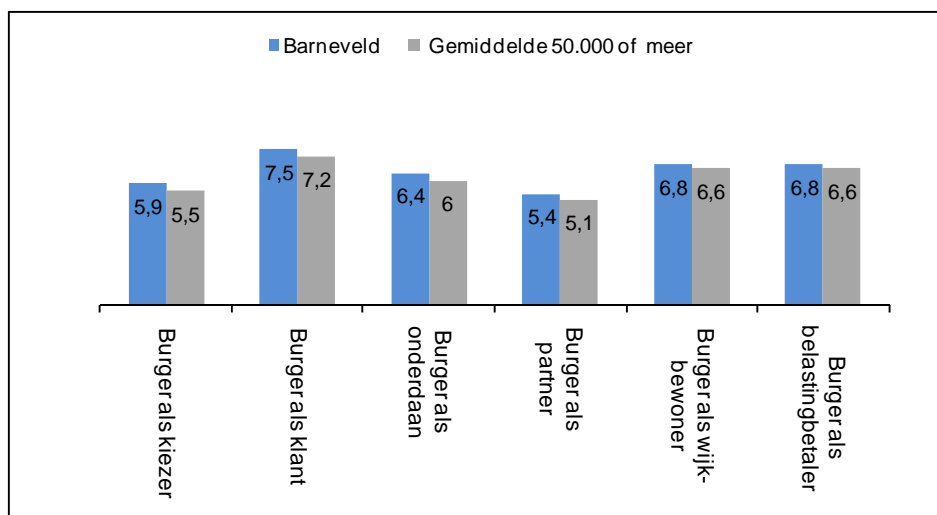


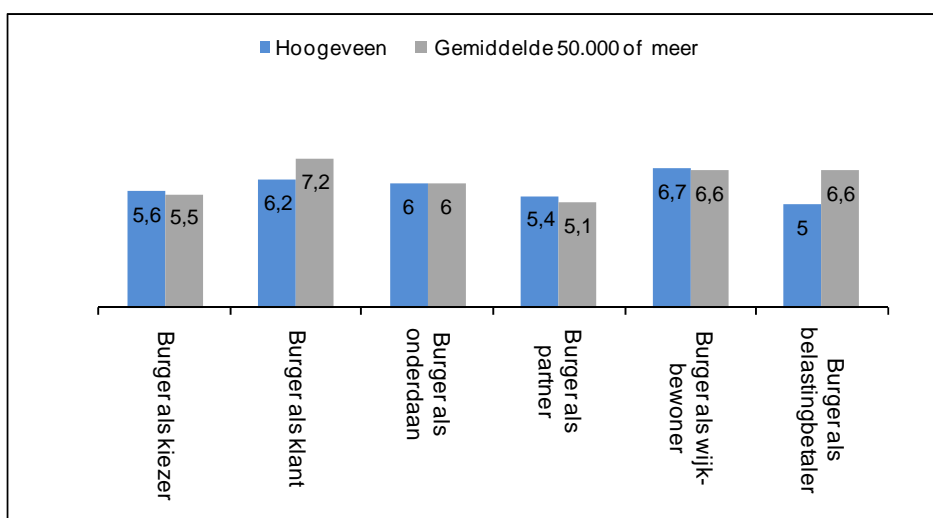
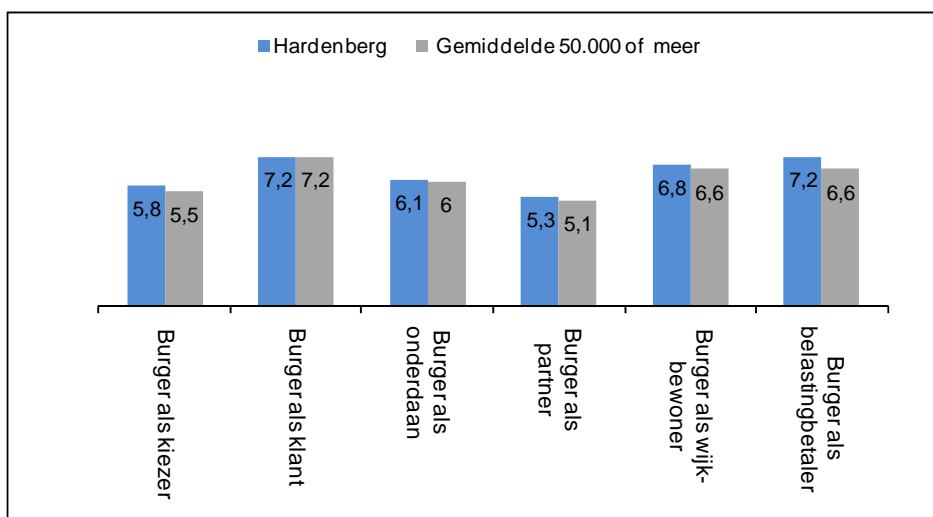
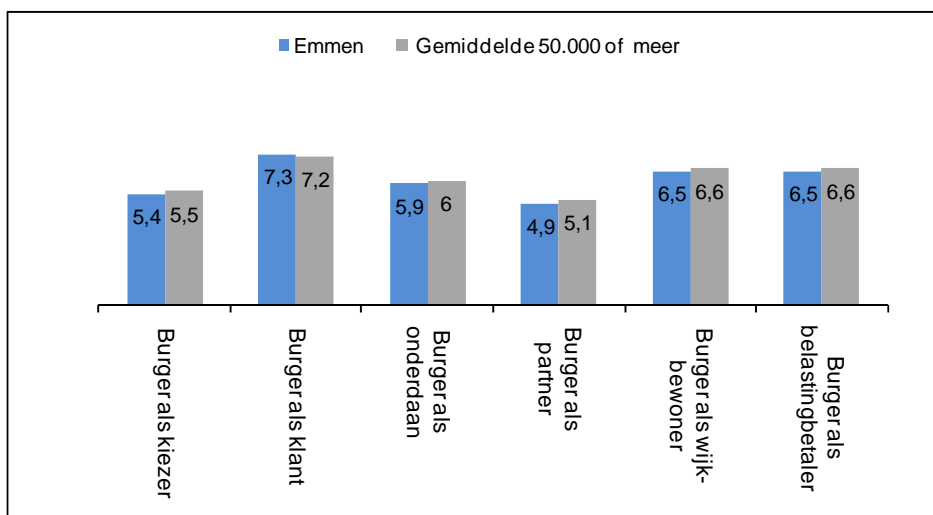


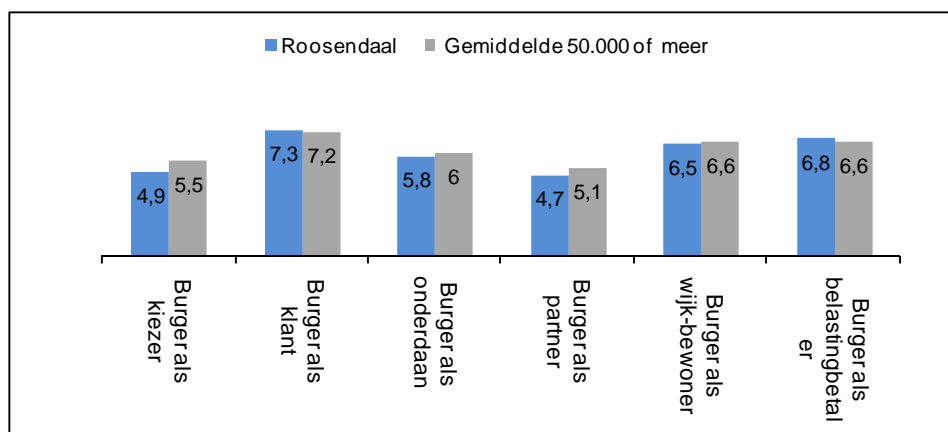
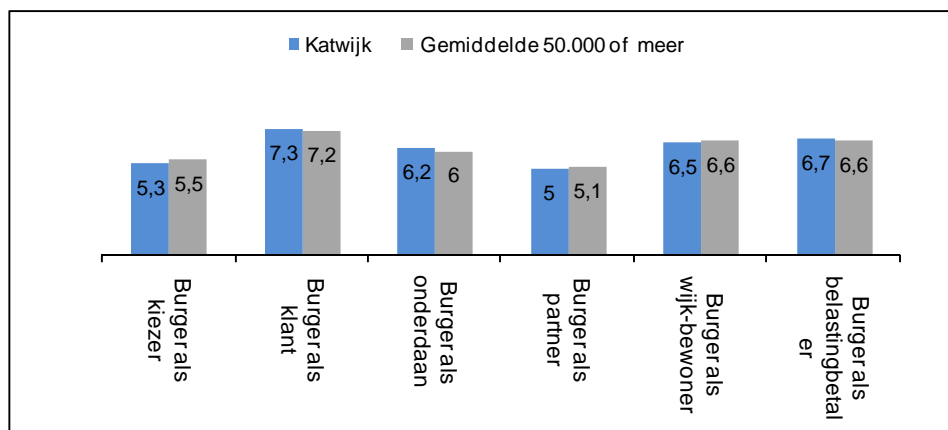




- Grafieken van gemeenten met 50.000 of meer inwoners









## **Bijlage 4: Vragenlijsten versie Najaar 2008**

## 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 enkele vragen stellen over een aantal voorzieningen in uw buurt.  
 Hoe tevreden bent u over:**

	Ze er te vreden	Tevreden	Niet te vreden, niet ontevreden	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. Openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Basisonderwijs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Parkeergelegenheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. 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"/>
f. 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"/>
g. 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"/>
h. 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"/>

**2 Kunt voor elke uitspraak aangeven of u het hier (helemaal) mee eens, noch mee eens/ noch mee oneens, of (helemaal) mee oneens bent? Als u het niet weet kunt u dat natuurlijk ook aangeven.**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Noch mee eens, noch mee oneens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Weet niet/geen mening	NVT
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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>

**3 We hebben u een aantal vragen gesteld over de voorzieningen in de buurt waarin u woont. Voor een aantal andere zaken zouden we u willen vragen die met een rapportcijfer te beoordelen. Welk cijfer van 1 tot 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"/>

**4 Hoe denkt u over de voorzieningen in de hele gemeente? Hoe tevreden bent u over:**

	Zeer tevreden	Tevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	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"/>
i. De fietsvriendelijkheid van de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. 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"/>
k. 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"/>
l. 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"/>

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

- Ja                      ▶ *ga door met de volgende vraag*  
 Nee                      ▶ *ga door met vraag 8*  
 Geen mening           ▶ *ga door met vraag 8*

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

- Vaak                       Zelden  
 Soms                       Ik weet het niet

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

	Ja, vaak	Ja, soms	Zelden of nooit	Weet ik 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"/>

**8 Kunt u voor de volgende uitspraken over het functioneren van uw gemeente in 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	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Weet niet/geen mening	NVT
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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>

*(vervolg vraag 8)*

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Weet niet/geen mening	NVT
d. De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over onveiligheid en overlast in de buurt	<input type="checkbox"/>	<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 onveiligheid en overlast in de buurt	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>

**9 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.*

	Zeer eens	Eens	Neutraal	Oneens	Zeer oneens	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"/>

**10 Hoe denkt u over de gemeentelijke organisatie?**

**Kunt u uw oordeel geven over de gemeentelijke organisatie als geheel (ambtenaren, college van B&W en gemeenteraad), in de vorm van een rapportcijfer? Welk rapportcijfer geeft u de gemeentelijke organisatie?**

*(U dient 1 cijfer aan te kruisen)*

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<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"/>

**11 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?*

	Ze er e e n s	E e n s	N e u t r a a l	O n e e n s	Ze e r o n e e n s	G e e n m e n i n g
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"/>

**12 Wat vindt u van de gemeentelijke informatie?**

**Kunt u aangeven of u het eens of oneens bent met de hier genoemde stellingen?**

	Ze e r e e n s	E e n s	N e u t r a a l	O n e e n s	Ze e r o n e e n s	G e e n m e n i n g
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"/>

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

	Zeer eens	Eens	Neutraal	Oneens	Zeer oneens	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"/>

**14 Krijgt u voldoende terug voor uw gemeentelijke belastinggeld?**

**Kunt u uw oordeel geven over deze stellingen die gaan over uw waardering als belastingbetaler van het werk van de gemeente?**

	Zeer eens	Eens	Neutraal	Oneens	Zeer oneens	Geen mening
a. Ik krijg voldoende terug voor mijn gemeentelijke belastingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De gemeente is mijn belastinggeld niet waard	<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 achtergrondvragen stellen.

**15 Wat is uw geslacht?**

- Vrouw  
 Man

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

--	--	--	--

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

--	--	--	--

**18 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!***

*Deze vragenlijst is ontwikkeld door:*

VGS Vereniging van gemeentesecretarissen in Nederland/BMC advies, interim management en coaching /  
Deloitte/ PON onderzoek en maatschappelijke ontwikkeling

*Met dank aan:*

VSO Vereniging voor Statistiek en Onderzoek/VNG Vereniging Nederlandse Gemeenten

*Technische realisatie en projectuitvoering:*  
PON onderzoek en maatschappelijke ontwikkeling

## 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!
- Deze vragenlijst is **anoniem**. Uw antwoorden zijn op geen enkele manier naar u terug te voeren.

*Deze vragenlijst is ontwikkeld door:*

VNG Vereniging Nederlandse Gemeenten/Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken/Stichting Rekenschap

*Technische realisatie en projectuitvoering:*  
PON onderzoek en maatschappelijke ontwikkeling

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

*U kunt meer dan één antwoord aankruisen.*

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Aanvraag uittreksel Burgerlijke Stand           | <input type="checkbox"/> Aanvraag WMO                                   |
| <input type="checkbox"/> Aanvraag uittreksel GBA                         | <input type="checkbox"/> Huur-/zorgtoeslag                              |
| <input type="checkbox"/> Reisdocumenten - Identiteitskaart               | <input type="checkbox"/> Aanvraag betalingsregeling belastingen         |
| <input type="checkbox"/> Reisdocumenten - Paspoort                       | <input type="checkbox"/> Aanvraag kwijtschelding belasting              |
| <input type="checkbox"/> Reisdocumenten - Bijschrijving kind in paspoort | <input type="checkbox"/> Doorgeven adreswijziging                       |
| <input type="checkbox"/> Aanvraag/afhalen rijbewijs                      | <input type="checkbox"/> Melden immigratie/vestiging uit het buitenland |
| <input type="checkbox"/> Aangifte huwelijk/geregistreerd partnerschap    | <input type="checkbox"/> Aangifte geboorte                              |
| <input type="checkbox"/> Aanvraag bouwvergunning                         | <input type="checkbox"/> Aangifte sterfte                               |
| <input type="checkbox"/> Inzien bestemmingsplan                          | <input type="checkbox"/> Inschrijving naturalisatie                     |
| <input type="checkbox"/> Aanvraag parkeervergunning                      | <input type="checkbox"/> Informatie opvragen                            |
| <input type="checkbox"/> Aanvraag rooi/kapvergunning                     | <input type="checkbox"/> Iets anders                                    |
| <input type="checkbox"/> Aanvraag drank- en horecavergunning             | <input type="checkbox"/> Dat weet ik niet                               |
| <input type="checkbox"/> Aanvraag bijzondere bijstand                    |   |

**2 Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis?**

*Graag 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"/>

- 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

- 4 Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor de kwaliteit van de dienstverlening in zijn geheel bij uw meest recente bezoek, welk cijfer zou u dan geven? (U dient 1 cijfer aan te kruisen)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 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

- 6 U geeft de kwaliteit van de dienstverlening bij uw bezoek aan het gemeentehuis bovenstaand rapportcijfer. Komt dit oordeel wel of niet overeen met de verwachtingen die u voorafgaand 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

- 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

- 8 Heeft u, voorafgaande 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  
 Ja, via e-mail

- 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

**10 Biedt de gemeente, voor zover u weet, de mogelijkheid om klachten en meldingen over de leefomgeving telefonisch door te geven aan de gemeente?**

*Het gaat in dit geval met name om klachten over uw leefomgeving zoals vuilnis op straat, kuilen in de weg, defecte verlichting etc.*

- Ja, gemeente beschikt over die mogelijkheid      ▶ **ga door met de volgende vraag**  
 Nee, gemeente beschikt niet over die mogelijkheid      ▶ **ga door met vraag 13**  
 Weet ik niet      ▶ **ga door met vraag 13**

**11 Heeft u wel eens een klacht / melding doorgegeven aan de gemeente?**

*Het gaat in dit geval met name om klachten over uw leefomgeving zoals vuilnis op straat, kuilen in de weg, defecte verlichting etc.*

- Ja      ▶ **ga door met de volgende vraag**  
 Nee      ▶ **ga door met vraag 13**

**12 Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor de manier waarop u met betrekking tot uw klacht of melding door de gemeente bent geholpen via het telefonisch meldpunt, welk cijfer zou u dan geven? Het gaat dus niet de manier waarop de klacht/ melding is opgelost.**

- 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 Wat is uw algemene indruk van de Nederlandse belastingdienst?**

*Deze vraag maakt het ons mogelijk eventuele regionale verschillen te onderscheiden tussen mensen die in heel Nederland deze vragenlijst over hun gemeente invullen.*

- Zeer positief       Zeer negatief  
 Positief       Weet ik niet/wil ik niet zeggen  
 Negatief

**16 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!***

