

**Waarstaatjegemeente.nl**

***Burgerrollen***

**Voorjaar 2009**

Aa en Hunze	Moerdijk
Alkmaar	Naarden
Beemster	Noordwijk
Bolsward	Oosterhout
Boxtel	Oss
Castricum	Oud-Beijerland
Coevorden	Rijnwoude
De Wolden	Steenbergen
Goedereede	Vught
Haaksbergen	Westervoort
Haaren	Wijchen
Leek	Wormerland
Lingewaal	Zuidhorn
Middelharnis	Zwolle



**WAAR  
STAAT  
JE  
GEMEENTE  
.NL**

burgerrollen



# Waarstaatjegemeente.nl

## *Burgerrollen*

Voorjaar 2009



mevrouw drs. M. van Bommel (PON)  
mevrouw drs. K. du Long (PON)  
drs. T. Schatorjé (PON)

Dit project wordt uitgevoerd door PON, Deloitte en BMC.



# Deloitte.

**BMC** | advies  
management

PON, kennis in uitvoering  
september 2009

ISBN: 978-90-5049-465-6

© 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 09-16

het PON, kennis in uitvoering  
Postbus 90123  
5000 LA Tilburg  
e-mail: [info@hetpon.nl](mailto:info@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

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1	Waarstaatjegemeente.nl	5
1.2	Geschiedenis	5
1.3	Toekomst	7
1.4	Leeswijzer	7
<b>2</b>	<b>Burgerrollen op hoofdlijnen</b>	<b>8</b>
2.1	De interpretatie en het gebruik van de rapportcijfers	8
2.2	De constructie van de rapportcijfers	9
2.3	Samenstelling totaalcijfers burgerrollen	9
2.4	De burgerrollen nader beschreven	12
2.5	De onderdelen van <i>Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen</i>	15
<b>3</b>	<b>Werkwijze</b>	<b>16</b>
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
<b>4</b>	<b>Resultaten</b>	<b>19</b>
4.1	Respons en betrouwbaarheid	19
4.2	Totaal rapportcijfers	22
4.3	Algemene referentiegegevens	23
4.4	De burger als kiezer	27
4.5	De burger als klant	31
4.6	De burger als onderdaan	41
4.7	De burger als partner	49
4.8	De burger als wijkbewoner	53
4.9	De burger als belastingbetaler	62
<b>5</b>	<b>Conclusies</b>	<b>70</b>
	<i>Bijlage 1: Overige vragen niet in rapportcijfers meegerekend</i>	<i>73</i>
	<i>Bijlage 2: Financiële gegevens (voor rol burger als belastingbetaler)</i>	<i>84</i>
	<i>Bijlage 3: Rapportcijfers in grafieken</i>	<i>87</i>
	<i>Bijlage 4: Vragenlijsten versie Voorjaar 2009</i>	<i>98</i>



# 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.
- 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 per twee jaar uit te voeren<sup>3</sup>.

Voorheen 'De Staat van  
de Gemeente'

## 1.2 Geschiedenis

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

### De Staat van de Gemeente

Het onderzoek naar oordelen van burgers over de gemeente 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.

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

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

Het instrument is ontwikkeld door een grote groep experts. Een aantal leden van de Vereniging van Gemeentesecretarissen (VGS) heeft een grote inbreng hierbij gehad. BMC heeft deze inbreng inhoudelijk vertaald naar een modelinstrument. Het PON heeft dit modelinstrument uitgewerkt tot een concreet onderzoeks-instrument. 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 196 verschillende gemeenten zichzelf de maat genomen. Op voornamelijk eigen kracht hebben de drie projectpartners (PON, BMC en Deloitte) deze gemeenten warm gemaakt voor benchmarking via deze methode. De rapportages met daarin de resultaten zijn te vinden op [waarstaatjegemeente.hetpon.nl](http://waarstaatjegemeente.hetpon.nl).

### **Watdoetjegemeente.nl**

Parallel aan de ontwikkeling van De Staat van de Gemeente liep de ontwikkeling van [Watdoetjegemeente.nl](http://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](http://Watdoetjegemeente.nl) is dus de oude benaming van het onderdeel van [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) wat feitelijke prestatiecijfers ontsluit.

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

Juist omdat 'De Staat' en [Watdoetjegemeente.nl](http://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](http://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 voortdurend 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.

---

<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)

Na een periode van overleg is de integratie van de twee instrumenten per 1 januari 2008 een feit. Door de integratie is er nu één instrument voor gemeenten waarmee ze zich met andere gemeenten kunnen vergelijken en dat is een belangrijk en waardevol resultaat. De database van Waarstaatjegemeente.nl waar gemeenten zich met elkaar kunnen vergelijken is te raadplegen via de VNG 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 28 gemeenten die deelgenomen hebben aan het traject voorjaar 2009. 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 28 gemeenten worden gepresenteerd in hoofdstuk 4 van deze rapportage.

## 2 Burgerrollen op hoofdlijnen

Voor u ligt de rapportage van de 28 gemeenten die in het voorjaar van 2009 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 zes 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.

### **Wijzigingen ten opzichte van najaar 2008:**

Ten opzichte van het voorgaande traject najaar 2008, zijn er enkele wijzigingen doorgevoerd. Wanneer er sprake is van wijzigingen ten opzichte van voorgaande jaren, dan zal dit worden vermeld en uitgelegd in een kader zoals deze.

### 2.1 De interpretatie en het gebruik van de geconstrueerde 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 Burgerrollen* gaat omwille van de bruikbaarheid uit van een beperkte set indicatoren. Meer indicatoren zouden misschien een perfecter beeld van de werkelijkheid geven, maar dat beeld is dan wel moeilijker te interpreteren, helemaal als het construct achter de indicatoren misschien niet door iedereen op dezelfde manier geïnterpreteerd wordt.

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 gemeenten, 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 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 *hoofdlijnen* 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 Weging van cijfers

### Wijziging:

Met ingang van 2009 is door de Werkgroep Doorontwikkeling van de VNG besloten om de resultaten die afkomstig zijn uit de burgerpeiling te herwegen naar geslacht en leeftijd.

De respons per gemeente is meestal geen juiste afspiegeling van de verdeling naar leeftijd en geslacht van de gehele populatie. Er is daarom gekozen om na verwerking van de vragenlijsten van de burgerpeiling de verdeling over het geslacht en de leeftijdscategorieën te vergelijken met en te wegen naar de werkelijke verdeling in de populatie (Bron: CBS, via databank waarstaatjegemeente.nl). Door herweging wordt oververtegenwoordiging van groepen in de respons 'verminderd' en tellen de antwoorden van ondervertegenwoordigde groepen zwaarder mee.

Voor de herweging naar geslacht wordt in de gemeenten gekeken naar de verdeling van mannen en vrouwen van 18 jaar en ouder.

Voor de herweging naar leeftijd worden de volgende categorieën gebruikt: 18 tot en met 29 jaar; 30 tot en met 39 jaar; 40 tot en met 54 jaar; 55 jaar en ouder.

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

## 2.4 Samenstelling geconstrueerde rapportcijfers burgerrollen

Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* onderscheidt zes 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 2 tot 10: [zeer oneens] of [zeer ontevreden] geeft het rapportcijfer 2, [zeer tevreden] of [zeer eens] geeft het rapportcijfer 10. Het midden bevindt zich op 6. Daartussen worden stappen van 2 gemaakt (2 - 4 - 6 - 8 - 10). De betekenis van deze scores is zodanig dat het cijfer '6' het midden van de schaal weergeeft. '6' is dus 'neutraal': niet voldoende en niet onvoldoende.

#### Wijziging:

Voorheen werd bij de omschaling van een 5-puntsschaal naar een 10-puntsschaal een 5,5 als neutrale middencategorie gehanteerd. In de Werkgroep Doorontwikkeling van de VNG is besloten deze omschaling 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. Hierdoor is het niet gelijk mogelijk om de cijfers uit dit rapport te vergelijken met de resultaten uit eerdere deelnames. Om vergelijking tussen verschillende deelnames mogelijk te maken, is een omschaling van de 'oude' cijfers naar het nieuwe format nodig. Indien u een vergelijking in de tijd wilt laten maken, kunt u hiervoor contact opnemen met het PON.

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-puntswaarderingsschalen. De vragenlijst voor het KTO van Waarstaatjegemeente.nl hanteert daarom ook 10-puntswaarderingsschalen in plaats van 5-puntswaarderingsschalen.

### **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*
  - . *Weerstandvermogen versus omzet*

Zowel in het geval van de verkiezingsopkomst als de 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 ( $1 + (\text{opkomstpercentage} \times 0,09)$ ).

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%) gegronde zijn, betekent dit een rapportcijfer van 7,8 (volgens de formule  $(10 - [\text{percentage gegronde} \times 0,09])$ ).

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 *Burgerrollen* onderscheidt zes verschillende burgerrollen. Iedere burgerrol krijgt een totaal rapportcijfer. 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 totaal rapportcijfer per burgerrol is samengesteld op basis van de cijfers 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 de cijfers gemarkeerd met [blauw] en het samengestelde rapportcijfer 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 hierbij over 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 van de VNG buigt zich over nieuwe, actuele omschrijvingen.

## 2.5 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 loket-service. 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.

**Wijziging:**

In de Werkgroep Doorontwikkeling van de VNG is om een aantal indicatoren aan deze rol toe te voegen over veiligheidsgevoelens van de burger. Ten tijde van het maken van dit rapport was de omrekening van deze cijfers nog te onduidelijk om ze mee te kunnen nemen in deze burgerrol. We hebben ervoor gekozen deze cijfers in de bijlage te presenteren.

**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 in 2008 besloten om de rol van de burger als partner anders in te vullen dan voorgaande jaren. De indicator 'percentage actueel bestemmingsplan' is niet uitgevraagd, de overige twee indicatoren die behoren bij de oude invulling van deze rol zijn opgenomen bij de rol van de Burger als Wijkbewoner (vraag naar onderwijs in het algemeen en basisonderwijs).

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

NB: gemeenten die reeds eerder deelnamen aan [Waarstaatjegemeente.nl](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.

**Wijziging:**

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

**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 er 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 *weerstandsvermogen 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.

**Wijziging:**

Vanaf 2009 krijgt de rol van de burger als belastingbetaler een nieuwe invulling. De oude invulling (die nog in dit 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. Hoe deze nieuwe invulling eruit zal zien is op dit moment (juni 2009) nog niet bekend. De Werkgroep Doorontwikkeling werkt hiervoor nog aan een voorstel.

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. De cijfers voor deze rol kunt u terugvinden in dit rapport.

Bij het maken van dit rapport was nog niet bekend hoe de nieuwe rol van de Burger als Belastingbetaler dient te worden berekend. Wij hebben er daarom voor gekozen deze niet in dit rapport te presenteren.

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

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

*Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen* versie voorjaar 2009 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 openingstijden van de publieksbalies, beroep- en bezwaarschriften en onbenutte belastingscapaciteit. 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 28 gemeenten die in het voorjaar van 2009 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. Deze indeling wordt gemaakt aan de hand van de cijfers van 1 januari 2008 van het CBS.

Het traject Voorjaar 2009 is in de periode maart tot en met mei 2009 uitgevoerd voor en door 28 Nederlandse gemeenten (zie onderstaande tabel).

#### Overzicht deelnemende gemeenten voorjaar 2009:

Gemeenten met < 25.000 inwoners (17 gemeenten)	Gemeenten met 25.000 tot 50.000 inwoners (7 gemeenten)	Gemeenten met 50.000 inwoners of meer (4 gemeenten)
Beemster	Aa en Hunze	Alkmaar
Bolsward	Boxtel	Oosterhout
De Wolden	Castricum	Oss
Goedereede	Coevorden	Zwolle
Haaksbergen	Moerdijk	
Haaren	Vught	
Leek	Wijchen	
Lingewaal		
Middelharnis		
Naarden		
Noordwijk		
Oud-Beijerland		
Rijnwoude		
Steenbergen		
Westervoort		
Wormerland		
Zuidhorn		

\* Indeling naar gemeentegrootte op basis van CBS-cijfers: 1 januari 2008

### 3.2 Instructie aan gemeenten

Gemeenten hebben eind februari 2009 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 de GBA ten behoeve van de burgerpeiling.
- Het verzenden van 1.200 vragenlijsten ten behoeve van de burgerpeiling met een uitnodigingsbrief op eigen gemeentelijk briefpapier.
- 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 aselechte 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 toegezonden vragenlijst in te vullen, ze konden de vragenlijst ook via internet invullen. Voor iedere gemeente is een online vragenlijst op maat gemaakt met hun logo daarin verwerkt. Gegevens om in te loggen stonden vermeld in de begeleidende brief.

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

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

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. Voor gemeenten met een respons onder de 100, gelden nog grotere foutenmarges. De gegevens van deze gemeenten dienen met nog grotere voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden.

Voor de gemiddelden van de rapportcijfers een betrouwbaarheidsinterval berekenen is helaas complexer en hangt samen met de verdeling van de resultaten. Deze verschillen per indicator 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. Voor de volledigheid is besloten alle beschikbare gegevens te rapporteren, ondanks lage responsaantallen bij enkele gemeenten. Hierbij dient te worden opgetekend dat de foutenmarges bij deze aantallen hoger liggen en de resultaten van de gemeenten die minder dan 100 respondenten hebben behaald dus ook met grote voorzichtigheid geïnterpreteerd dienen te worden.

Vier gemeenten (gemeente Alkmaar, Moerdijk, Oosterhout en Zwolle) 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 vier gemeenten meenemen in deze rapportage en is vergelijking met andere gemeenten goed mogelijk.

## 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 40% 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>						
Beemster	77,7	314	22,3	90	404	33,7
Bolsward	78,6	337	21,4	92	429	35,8
De Wolden	86,1	427	13,9	69	496	41,3
Goedereede	84,2	373	15,8	70	443	36,9
Haaksbergen	73,9	303	26,1	107	410	34,2
Haaren	74,2	345	25,8	120	465	38,8
Leek	91,7	386	8,3	35	421	35,1
Lingewaal**	83,4	939	16,6	187	1126	25,6
Middelharnis	88,9	369	11,1	46	415	34,6
Naarden	93,3	418	6,7	30	448	37,3
Noordwijk	75,4	417	24,6	136	553	46,1
Oud-Beijerland	71,0	346	29,0	141	487	40,6
Rijnwoude	67,4	354	32,6	171	525	43,8
Steenbergen	84,9	360	15,1	64	424	35,3
Westervoort	85,7	403	14,3	67	470	39,2
Wormerland	86,4	394	13,6	62	456	38,0
Zuidhorn	89,0	357	11,0	44	401	33,4

\* Op basis van 1.200 verstuurd vragenlijsten.

\*\* Gemeente Lingewaal heeft een verhoogde steekproef van 4398 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	Schriftelijk		Internet		Totaal	Respons per gemeente*
	%	abs***	%	abs***	abs***	%
<i>Gemeenten met 25.000 - 50.000 inwoners</i>						
Aa en Hunze	82,5	331	17,5	70	401	33,4
Boxtel	79,3	345	20,7	90	435	36,3
Castricum	92,7	429	7,3	34	463	38,6
Coevorden	88,4	349	11,6	46	395	32,9
Moerdijk	73,7	316	26,3	113	429	35,8
Vught	72,1	281	27,9	109	390	32,5
Wijchen	84,7	394	15,3	71	465	38,8
<i>Gemeenten met 50.000 inwoners of meer</i>						
Alkmaar	76,7	382	23,3	116	498	41,5
Oosterhout**	60,9	464	39,1	298	762	44,3
Oss	83,8	332	16,2	64	396	33,0
Zwolle	71,7	301	28,3	119	420	35,0

\* Op basis van 1.200 verstuurd vragenlijsten

\*\* Gemeente Oosterhout heeft de burgerpeiling zelf uitgevoerd. In totaal zijn door gemeente Oosterhout 1.800 vragenlijsten verstuurd.

\*\*\* abs = absolute waarde

### Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

In tabel 2 op pagina 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 enkele 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 gemeenten Alkmaar, Moerdijk, Oosterhout en Zwolle hebben in plaats van het KTO meegedaan aan de door TNS NIPO uitgevoerde Benchmarking Publiekszaken. De respons van deze gemeenten is bij ons niet bekend.

Tabel 2: Respons Klanttevredenheidsonderzoek

Gemeente	Post		Internet		Totaal
	%	abs*	%	abs*	abs*
<i>Gemeenten met &lt; 25.000 inwoners</i>					
Beemster	100	102	0,0	0	102
Bolsward	100	42	0,0	0	42
De Wolden	100	93	0,0	0	93
Goedereede	100	99	0,0	0	99
Haaksbergen	100	141	0,0	0	141
Haaren	58,5	113	41,5	80	193
Leek	89,8	97	10,2	11	108
Lingewaal	100	140	0,0	0	140
Middelharnis	100	102	0,0	0	102
Naarden	100	138	0,0	0	138
Noordwijk	96,9	157	3,1	5	162
Oud-Beijerland	93,1	81	6,9	6	87
Rijnwoude	100	61	0,0	0	61
Steenbergen	100	101	0,0	0	101
Westervoort	100	116	0,0	0	116
Wormerland	97,7	126	2,3	3	129
Zuidhorn	100	213	0,0	0	213
<i>Gemeenten met 25.000 - 50.000 inwoners</i>					
Aa en Hunze	100	130	0,0	0	130
Boxtel	100	106	0,0	0	106
Castricum	100	100	0,0	0	100
Coevorden	100	98	0,0	0	98
Moerdijk**	NB	NB	NB	NB	NB
Vught	100	37	0,0	0	37
Wijchen	100	99	0,0	0	99
<i>Gemeenten met 50.000 inwoners of meer</i>					
Alkmaar**	NB	NB	NB	NB	NB
Oosterhout**	NB	NB	NB	NB	NB
Oss	100	394	0,0	0	394
Zwolle**	NB	NB	NB	NB	NB

\* abs = absolute waarde

\*\* Gegevens onbekend van deelnemers aan Benchmarking Publiekszaken

### Interpretatie cijfers

Zoals u al eerder heeft kunnen lezen, hebben niet alle scores in het rapport dezelfde samenstelling; in het KTO hebben respondenten rechtstreeks rapportcijfers moeten geven aan gemeenten (dus op tienpuntsschalen), in de burgerpeiling betreffen het, op een paar vragen na, voornamelijk een waardering op een 5-puntsschaal die worden omgerekend naar rapportcijfers. Omdat de meeste scores 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.

## 4.2 Totaaloverzicht 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 3: Totaaloverzicht rapportcijfers 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>[27]</b>	<b>[5]</b>
Beemster	6,0	7,5	6,4	5,5	6,9	7,1
Bolsward	6,0	7,3	6,5	6,0	6,9	6,3
De Wolden	6,2	7,3	6,3	5,9	6,9	5,7
Goedereede	6,3	7,6	6,7	6,1	6,9	6,0
Haaksbergen	6,2	7,5	6,6	6,0	7,0	7,0
Haaren	5,5	7,2	6,4	5,8	6,6	4,6
Leek	6,2	7,4	6,5	6,1	7,1	6,7
Lingewaal	6,2	7,6	6,4	6,0	6,7	7,0
Middelharnis	5,8	7,5	6,1	5,3	6,8	5,9
Naarden	5,8	7,6	6,5	5,6	7,0	7,6
Noordwijk	5,8	7,3	6,4	5,6	6,8	6,5
Oud-Beijerland	6,1	7,0	6,6	5,8	7,1	7,2
Rijnwoude	5,5	7,5	6,3	5,4	6,7	6,2
Steenbergen	5,2	7,2	6,0	5,1	6,6	5,7
Westervoort	5,9	7,5	6,2*	5,6	6,7	6,1
Wormerland	5,9	7,5	6,4	5,5	6,5	5,8
Zuidhorn	6,1	7,6	6,5	5,9	6,9	6,2
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>5,9</i>	<i>7,4</i>	<i>6,4</i>	<i>5,7</i>	<i>6,8</i>	<i>6,3</i>
Aa en Hunze	6,0	7,7	6,3	5,7	6,9	6,2
Boxtel	5,9	7,4	6,4	5,7	6,7	5,8
Castricum	5,9	7,3	6,2	5,5	7,1	6,9
Coevorden	5,6	7,3	5,9*	5,4	6,7	7,1
Moerdijk	5,6	7,7	6,1	5,6	6,6	4,3
Vught	6,1	7,3	6,5	5,7	7,0	7,5
Wijchen	6,0	7,5	6,7	5,8	7,1	6,0
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>5,9</i>	<i>7,5</i>	<i>6,3</i>	<i>5,6</i>	<i>6,9</i>	<i>6,2</i>
Alkmaar	6,0	7,5	6,6	5,8	7,1	6,4
Oosterhout	5,9	7,4	6,3**	NB*	6,6	3,2*
Oss	6,3	7,3	6,4*	6,2	6,9	5,9
Zwolle	6,1	7,4	6,8	6,0	7,2	7,2
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>6,1</i>	<i>7,4</i>	<i>6,5</i>	<i>6,0</i>	<i>7,0</i>	<i>5,7</i>

### Toelichting asterix onderdaan

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

### Toelichting asterix partner

\* Gemeente Oosterhout heeft in zijn burgerpeiling de onderliggende vragen niet meegenomen.

\*\* Gebaseerd op 12 indicatoren vanwege het ontbreken van een vraag uit de burgerpeiling

### Toelichting asterix belastingbetaler

\* Gebaseerd op 3 indicatoren in verband met het ontbreken van het rapportcijfer voor de indicatoren 'Ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld' en 'De gemeente is mijn belastinggeld waard'.

### 4.3 Algemene referentiegegevens

A ALGEMEEN		
1	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> ]**
	2009	2008	2008	2008	2008
<i>Gemeenten met &lt; 25.000 inwoners</i>					
Beemster	Noord-Holland	goed	zonder	72,08	120
Bolsward	Friesland	zwak	redelijk	9,42	1069
De Wolden	Drenthe	goed	weinig	226,35	105
Goedereede	Zuid-Holland	goed	weinig	153,85	163
Haaksbergen	Overijssel	goed	redelijk	105,48	232
Haaren	Noord-Brabant	goed	zonder	58,53	239
Leek	Groningen	redelijk	redelijk	64,27	305
Lingewaal	Gelderland	goed	zonder	54,59	216
Middelharnis	Zuid-Holland	goed	weinig	86,79	289
Naarden	Noord-Holland	goed	weinig	32,89	801
Noordwijk	Zuid-Holland	redelijk	weinig	51,53	702
Oud-Beijerland	Zuid-Holland	goed	weinig	19,61	1272
Rijnwoude	Zuid-Holland	goed	zonder	57,85	330
Steenbergen	Noord-Brabant	redelijk	weinig	158,79	158
Westervoort	Gelderland	redelijk	weinig	7,84	2182
Wormerland	Noord-Holland	goed	zonder	45,14	410
Zuidhorn	Groningen	goed	weinig	128,37	146

\* 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 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	2008
<i>Gemeenten met 25.000 - 50.000 inwoners</i>					
Aa en Hunze	Drenthe	redelijk	weinig	278,86	92
Boxtel	Noord-Brabant	redelijk	redelijk	64,77	475
Castricum	Noord-Holland	goed	weinig	59,92	702
Coevorden	Drenthe	redelijk	redelijk	299,68	121
Moerdijk	Noord-Brabant	goed	weinig	183,99	231
Vught	Noord-Brabant	redelijk	redelijk	34,46	756
Wijchen	Gelderland	goed	redelijk	69,58	596
<i>Gemeenten met 50.000 inwoners of meer</i>					
Alkmaar	Noord-Holland	matig	sterk	31,22	3192
Oosterhout	Noord-Brabant	matig	redelijk	73,09	752
Oss	Noord-Brabant	matig	sterk	104,42	753
Zwolle	Overijssel	matig	sterk	119,28	1042

\* 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 5: 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>				
Beemster	8.474	41,6	27	68,6
Bolsward	9.730	42,8	30,8	73,7
De Wolden	23.554	43,8	31,1	74,9
Goedereede	11.589	42,7	27,9	70,7
Haaksbergen	24.378	41,8	28,8	70,6
Haaren	13.769	43,7	25,4	69
Leek	19.289	43	26,3	69,3
Lingewaal	10.916	43,4	22	65,4
Middelharnis	17.689	41,7	28,1	69,8
Naarden	17.140	50,5	35,2	85,7
Noordwijk	24.906	34,5	23,8	58,2
Oud-Beijerland	23.824	43,2	22,5	65,8
Rijnwoude	18.704	42,4	23,6	66
Steenbergen	23.211	37,3	25,7	63,1
Westervoort	15.478	41,4	17,6	59
Wormerland	15.901	42,5	28,2	70,7
Zuidhorn	18.374	48,9	23,3	72,2
<i>Gemeenten met &lt; 25.000 inwoners</i>				
Aa en Hunze	25.598	39,6	30,6	70,2
Boxtel	30.241	40,6	23,5	64,1
Castricum	34.705	43,8	31,9	75,7
Coevorden	35.993	39,6	30	69,6
Moerdijk	36.724	38,2	24,2	62,4
Vught	25.337	43	28,6	71,6
Wijchen	39.660	42,3	22,1	64,4
<i>Gemeenten met 50.000 inw. of meer</i>				
Alkmaar	93.876	35,6	21,5	57,1
Oosterhout	53.785	39	25,6	64,5
Oss	76.732	39,7	24,2	63,9
Zwolle	116365	39,1	20,2	59,4


\* 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.

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

 : Deelcijfers (van de burgerrollen)

 : Rapportcijfer 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 6: B1 De gemeente luistert goed naar haar inwoners

Gemeente	Opkomst Verkiezingen gemeenteraad (2006)*	Rapportcijfer voor Opkomst- percentage Verkiezingen gemeenteraad (2006)*	Oordeel burger over invloed als kiezer**		Oordeel burger over vertegen- woordiging door gemeenteraad**	
			cijfer	N	cijfer	N
Beemster	67,06	7,0	5,5	334	5,5	318
Bolsward	64,13	6,8	5,7	366	5,5	345
De Wolden	68,22	7,1	5,8	395	5,7	378
Goedereede	74,56	7,7	5,7	384	5,6	382
Haaksbergen	62,82	6,7	5,8	350	5,7	334
Haaren	52,71	5,7	5,3	380	5,1	367
Leek	63,35	6,7	5,9	339	5,8	322
Lingewaal	65,25	6,9	5,8	899	5,7	875
Middelharnis	67,02	7,0	5,5	350	5,3	343
Naarden	65,51	6,9	5,3	362	5,2	371
Noordwijk	63,18	6,7	5,4	467	5,3	448
Oud-Beijerland	63,15	6,7	5,7	406	5,5	381
Rijnwoude	64,84	6,8	5,3	439	5,1	426
Steenbergen	56,92	6,1	5,1	357	4,9	348
Westervoort	54,97	5,9	5,8	366	5,5	345
Wormerland	60,67	6,5	5,5	372	5,2	349
Zuidhorn	71,03	7,4	5,8	345	5,5	324
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>63,85</i>	<i>6,7</i>	<i>5,6</i>		<i>5,4</i>	
Aa en Hunze	67,09	7,0	5,6	308	5,3	294
Boxtel	59,23	6,3	5,6	367	5,5	347
Castricum	66,81	7,0	5,6	389	5,3	383
Coevorden	60,19	6,4	5,3	326	5,1	316
Moerdijk	55,57	6,0	5,4	343	5,3	338
Vught	59,92	6,4	5,8	328	5,5	318
Wijchen	58,64	6,3	5,6	367	5,5	344
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>61,06</i>	<i>6,5</i>	<i>5,5</i>		<i>5,3</i>	
Alkmaar	54,7	5,9	5,8	390	5,7	380
Oosterhout	56,18	6,1	5,7	674	5,3	657
Oss	57,81	6,2	6,1	308	5,8	302
Zwolle	59,71	6,4	5,9	338	5,7	316
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>57,1</i>	<i>6,1</i>	<i>5,9</i>		<i>5,6</i>	

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

\*\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag11a en 11b).

Tabel 7: 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
Beemster	6,2	361	5,7	299	6,2	339
Bolsward	6,2	389	5,7	336	6,1	363
De Wolden	6,5	427	5,9	343	6,3	395
Goedereede	6,4	402	5,8	356	6,3	389
Haaksbergen	6,7	377	5,9	337	6,5	368
Haaren	6,0	394	5,4	352	5,6	376
Leek	6,6	365	5,9	292	6,2	356
Lingewaal	6,5	971	5,8	800	6,4	914
Middelharnis	5,8	363	5,3	316	5,7	341
Naarden	6,2	398	5,4	308	6,0	383
Noordwijk	5,9	482	5,5	435	6,0	463
Oud-Beijerland	6,4	425	5,8	347	6,3	404
Rijnwoude	5,4	453	5,0	394	5,3	428
Steenbergen	5,3	369	4,9	321	5,2	349
Westervoort	6,3	377	5,7	315	6,1	357
Wormerland	6,4	401	5,7	315	6,3	374
Zuidhorn	6,2	351	5,5	296	6,0	340
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	6,2		5,6		6,0	
Aa en Hunze	6,4	343	5,7	272	6,2	311
Boxtel	6,3	387	5,6	340	6,1	360
Castricum	6,1	403	5,5	323	6,0	386
Coevorden	5,8	333	5,3	284	5,6	306
Moerdijk	6,0	365	5,3	314	5,9	338
Vught	6,6	348	5,9	279	6,3	319
Wijchen	6,5	392	5,9	330	6,6	371
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,2		5,6		6,1	
Alkmaar	6,4	425	5,8	354	6,4	392
Oosterhout	6,2	698	5,5	612	6,3	661
Oss	6,8	342	6,0	289	6,7	330
Zwolle	6,5	342	5,8	281	6,6	321
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	6,5		5,8		6,5	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 11c, 11d, 11e).

Tabel 8: Rapportcijfer burgerrol KIEZER

Gemeente	Burger als kiezer
<b>[AANTAL INDICATOREN]</b>	<b>[6]</b>
Beemster	6,0
Bolsward	6,0
De Wolden	6,2
Goedereede	6,3
Haaksbergen	6,2
Haaren	5,5
Leek	6,2
Lingewaal	6,2
Middelharnis	5,8
Naarden	5,8
Noordwijk	5,8
Oud-Beijerland	6,1
Rijnwoude	5,5
Steenbergen	5,2
Westervoort	5,9
Wormerland	5,9
Zuidhorn	6,1
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>5,9</i>
Aa en Hunze	6,0
Boxtel	5,9
Castricum	5,9
Coevorden	5,6
Moerdijk	5,6
Vught	6,1
Wijchen	6,0
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>5,9</i>
Alkmaar	6,0
Oosterhout	5,9
Oss	6,3
Zwolle	6,1
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>6,1</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oordeel bezoeker openingstijden gemeentehuis</li> </ul>
2	Bij het loket van de gemeente hoef je niet lang te wachten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket</li> </ul>
3	De ambtenaren aan het loket van de gemeente zijn correct en vriendelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oordeel bezoeker vriendelijkheid medewerker</li> <li>Oordeel bezoeker verzorgdheid medewerker</li> <li>Oordeel bezoeker inleving medewerker</li> </ul>
4	De ambtenaren aan het loket van de gemeente helpen je snel en vakkundig	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oordeel bezoeker deskundigheid</li> <li>Oordeel bezoeker doorlooptijd</li> <li>Oordeel bezoeker duidelijkheid informatie</li> </ul>
5	Het gemeentehuis is goed verzorgd	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oordeel bezoeker bereikbaarheid</li> <li>Oordeel bezoeker parkeergelegenheid</li> <li>Oordeel bezoeker overzichtelijkheid</li> <li>Oordeel bezoeker bewegwijzering</li> <li>Oordeel bezoeker wachtruimte</li> <li>Oordeel bezoeker privacy</li> </ul>
6	De prijs voor de producten en diensten is redelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oordeel bezoeker over prijs dienstverlening</li> </ul>
7	De informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oordeel burgers over duidelijkheid informatie</li> <li>Oordeel burgers over toegankelijkheid informatie</li> <li>Oordeel burgers over gemeentelijke informatie via kranten</li> <li>Oordeel burgers over informatie via website</li> <li>Plaats op landelijke websiteranglijst</li> </ul>

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

Gemeente	Oordeel bezoeker openingstijden gemeentehuis*	
	cijfer	N
Beemster	6,3	100
Bolsward	7,5	42
De Wolden	6,8	91
Goedereede	7,1	99
Haaksbergen	7,1	136
Haaren	6,6	189
Leek	6,9	107
Lingewaal	6,7	137
Middelharnis	7,6	99
Naarden	7,2	132
Noordwijk	6,7	154
Oud-Beijerland	6,6	87
Rijnwoude	7,2	57
Steenbergen	7,1	99
Westervoort	6,6	114
Wormerland	6,9	125
Zuidhorn	7,2	206
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	6,9	
Aa en Hunze	6,9	128
Boxtel	7,0	103
Castricum	7,4	97
Coevorden	6,8	98
Moerdijk	7,9	NB**
Vught	5,8	37
Wijchen	7,2	98
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	7,0	
Alkmaar	7,9	NB**
Oosterhout	7,6	NB**
Oss	7,2	380
Zwolle	7,5	NB**
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	7,6	

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

\*\* Gegevens niet uitgevraagd in Benchmarking Publiekszaken.

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

Gemeente	Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket	
	cijfer	N
Beemster	8,4	97
Bolsward	8,1	42
De Wolden	7,8	90
Goedereede	8,4	98
Haaksbergen	8,1	139
Haaren	7,8	187
Leek	8,0	107
Lingewaal	8,4	134
Middelharnis	8,0	99
Naarden	8,2	134
Noordwijk	7,7	155
Oud-Beijerland	7,9	87
Rijnwoude	8,4	58
Steenbergen	7,6	100
Westervoort	8,3	115
Wormerland	8,3	124
Zuidhorn	8,5	199
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>8,1</i>	
Aa en Hunze	7,6	128
Boxtel	8,0	104
Castricum	7,5	99
Coevorden	8,2	96
Moerdijk	8,7	<i>NB**</i>
Vught	7,2	36
Wijchen	7,9	97
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>7,9</i>	
Alkmaar	8,1	<i>NB**</i>
Oosterhout	7,7	<i>NB**</i>
Oss	7,3	381
Zwolle	7,7	<i>NB**</i>
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>7,7</i>	

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

\*\* Gegevens niet uitgevraagd in Benchmarking Publiekszaken.

**Tabel 11: 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
Beemster	8,6	98	8,3	94	8,1	88
Bolsward	8,4	42	8,0	41	8,0	36
De Wolden	8,3	87	8,2	86	8,0	74
Goedereede	8,7	99	8,4	99	8,5	94
Haaksbergen	8,5	139	8,3	138	8,2	137
Haaren	8,2	188	8,1	182	7,7	163
Leek	8,6	103	8,5	104	8,1	93
Lingewaal	8,9	135	8,8	136	8,6	128
Middelharnis	8,4	100	8,4	100	8,1	84
Naarden	8,8	133	8,7	127	8,5	110
Noordwijk	8,4	155	8,6	156	8,2	149
Oud-Beijerland	8,0	87	7,8	87	7,1	71
Rijnwoude	8,8	56	8,6	57	8,6	49
Steenbergen	8,0	99	7,9	99	7,8	93
Westervoort	8,8	115	8,6	112	8,5	99
Wormerland	8,8	126	8,7	122	8,5	107
Zuidhorn	8,7	201	8,5	203	8,4	182
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	8,5		8,4		8,2	
Aa en Hunze	8,8	125	8,7	124	8,4	114
Boxtel	8,6	102	8,5	102	8,3	84
Castricum	8,6	97	8,4	92	8,3	86
Coevorden	8,7	96	8,5	94	8,3	80
Moerdijk	8,7	<i>NB**</i>	8,5	<i>NB**</i>	8,3	<i>NB**</i>
Vught	7,9	37	8,2	36	7,2	29
Wijchen	8,6	98	8,5	98	8,5	92
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	8,6		8,5		8,2	
Alkmaar	8,4	<i>NB**</i>	8,2	<i>NB**</i>	8,0	<i>NB**</i>
Oosterhout	8,4	<i>NB**</i>	8,2	<i>NB**</i>	8,0	<i>NB**</i>
Oss	8,3	382	8,4	378	8,0	308
Zwolle	8,0	<i>NB**</i>	8,0	<i>NB**</i>	7,8	<i>NB**</i>
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	8,3		8,2		8,0	

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

\*\* Gegevens niet uitgevraagd in Benchmarking Publiekszaken.

**Tabel 12: 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
Beemster	8,3	94	8,0	86	8,1	92
Bolsward	8,2	41	7,9	40	8,1	42
De Wolden	8,1	87	7,7	80	8,1	80
Goedereede	8,6	98	8,2	92	8,3	94
Haaksbergen	8,2	138	8,0	129	8,2	135
Haaren	8,0	182	7,6	171	7,9	173
Leek	8,5	103	7,9	95	8,2	100
Lingewaal	8,8	135	8,3	132	8,6	135
Middelharnis	8,2	94	8,3	92	8,2	95
Naarden	8,6	125	8,3	122	8,6	122
Noordwijk	8,5	157	8,0	148	8,5	154
Oud-Beijerland	7,8	87	7,7	87	7,6	87
Rijnwoude	8,5	55	7,9	55	8,3	54
Steenbergen	7,9	98	7,7	97	7,8	94
Westervoort	8,4	112	8,4	106	8,5	110
Wormerland	8,7	119	8,3	114	8,6	120
Zuidhorn	8,5	198	8,4	191	8,5	193
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	8,3		8,0		8,2	
Aa en Hunze	8,7	122	8,3	118	8,5	126
Boxtel	8,5	103	8,1	97	8,5	101
Castricum	8,4	94	7,9	89	8,3	91
Coevorden	8,3	91	8,3	88	8,6	91
Moerdijk	8,4	NB**	8,5	NB**	8,5	NB**
Vught	7,7	33	7,5	32	7,7	31
Wijchen	8,5	99	8,1	94	8,4	96
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	8,4		8,1		8,4	
Alkmaar	8,2	NB**	7,8	NB**	8,1	NB**
Oosterhout	8,2	NB**	8	NB**	8,2	NB**
Oss	8,1	370	8,0	343	8,2	346
Zwolle	8	NB**	7,7	NB**	8	NB**
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	8,1		7,9		8,1	

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

\*\* Gegevens niet uitgevraagd in Benchmarking Publiekszaken.

Tabel 13: C5 Het gemeentehuis is goed verzorgd\*

Gemeente	Oordeel bezoeker gemeentehuis over:					
	bereikbaarheid	parkeer-gelegenheid	overzichtelijkheid	bewegwijzering	wachtruimte	privacy
Beemster	8,3	7,7	8,2	7,9	8,0	7,6
Bolsward	7,7	6,9	7,1	7,6	6,4	6,4
De Wolden	7,7	7,5	7,8	7,5	7,5	6,8
Goedereede	8,4	8,0	7,8	7,5	7,9	7,0
Haaksbergen	7,8	7,0	8,0	7,7	7,8	7,2
Haaren	7,8	7,1	7,7	7,4	6,9	6,3
Leek	7,7	5,4	7,8	7,5	7,5	6,9
Lingewaal	8,1	7,8	8,0	7,8	7,6	7,3
Middelharnis	8,1	6,5	8,0	7,6	7,8	7,2
Naarden	7,8	6,5	8,1	8,0	8,2	7,6
Noordwijk	7,6	6,2	7,8	7,5	7,9	7,4
Oud-Beijerland	7,0	6,5	7,3	5,7	8,1	6,3
Rijnwoude	7,9	7,1	8,3	7,9	7,8	7,7
Steenbergen	7,4	7,6	7,5	7,3	7,6	7,6
Westervoort	8,1	7,6	7,8	7,4	7,8	7,6
Wormerland	8,2	6,4	8,1	7,5	7,6	7,8
Zuidhorn	8,4	7,8	8,0	7,8	7,8	7,4
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>7,9</i>	<i>7,0</i>	<i>7,8</i>	<i>7,5</i>	<i>7,7</i>	<i>7,2</i>
Aa en Hunze	8,2	8,3	8,1	7,8	8,1	7,9
Boxtel	7,6	6,4	7,8	7,6	7,7	7,1
Castricum	7,4	7,7	7,5	7,2	7,3	7,2
Coevorden	7,3	5,9	7,4	7,3	8,0	7,3
Moerdijk	8	7,1	8,3	8,3	8,2	7,8
Vught	8,0	8,0	7,6	7,4	7,6	7,6
Wijchen	7,8	7,1	7,5	7,5	7,2	7,5
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>7,7</i>	<i>7,2</i>	<i>7,7</i>	<i>7,6</i>	<i>7,7</i>	<i>7,5</i>
Alkmaar	8,0	6,9	7,7	7,5	7,8	6,9
Oosterhout	7,3	6,7	7,9	8	8,1	7,5
Oss	7,0	6,0	7,4	7,2	8,1	7,7
Zwolle	7,4	6,2	7,8	7,8	7,5	7,9
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>7,4</i>	<i>6,4</i>	<i>7,7</i>	<i>7,6</i>	<i>7,9</i>	<i>7,5</i>

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

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

Gemeente	Oordeel bezoeker over prijs dienstverlening	
	cijfer	N
Beemster	6,4	84
Bolsward	6,4	36
De Wolden	6,3	83
Goedereede	6,3	91
Haaksbergen	5,9	106
Haaren	6,1	154
Leek	5,9	98
Lingewaal	6,3	133
Middelharnis	6,5	78
Naarden	6,5	113
Noordwijk	6,4	128
Oud-Beijerland	5,6	58
Rijnwoude	6,0	54
Steenbergen	6,9	94
Westervoort	6,1	93
Wormerland	6,1	110
Zuidhorn	6,4	186
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	6,2	
Aa en Hunze	6,4	121
Boxtel	5,4	101
Castricum	6,0	82
Coevorden	6,0	88
Moerdijk	6,7	NB**
Vught	6,2	24
Wijchen	6,6	76
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,2	
Alkmaar	5,6	NB**
Oosterhout	6,1	NB**
Oss	6,0	329
Zwolle	5,7	NB**
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	5,9	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 20).  
Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal.

\*\* Gegevens niet uitgevraagd in Benchmarking Publiekszaken.

Tabel 15: 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
Beemster	7,1	376	7,1	367	7,3	370	7,0	266
Bolsward	6,9	403	7,2	393	7,3	408	7,0	298
De Wolden	7,0	454	7,2	454	7,4	453	7,1	337
Goedereede	7,1	413	7,1	403	7,3	407	7,3	304
Haaksbergen	7,1	388	7,2	374	7,4	388	7,2	287
Haaren	7,0	432	7,1	422	7,2	417	7,2	322
Leek	7,1	393	7,4	377	7,5	396	7,3	315
Lingewaal	6,9	1017	7,1	978	7,5	1046	7,0	641
Middelharnis	6,7	379	6,8	356	7,2	387	7,0	266
Naarden	6,9	413	7,2	412	7,3	416	6,9	275
Noordwijk	7,0	509	7,1	505	7,3	502	7,0	413
Oud-Beijerland	7,3	454	7,2	435	7,5	445	7,2	319
Rijnwoude	6,6	485	6,9	470	7,3	492	6,8	333
Steenbergen	6,6	388	6,8	375	7,1	399	6,8	275
Westervoort	6,9	429	7,0	416	7,3	428	6,8	312
Wormerland	6,9	426	6,9	414	6,7	417	7,1	314
Zuidhorn	7,1	377	7,1	372	7,4	374	6,8	300
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	6,9		7,1		7,3		7,0	
Aa en Hunze	6,9	375	7,0	363	7,4	376	6,9	286
Boxtel	7,0	401	7,1	398	7,3	391	7,0	290
Castricum	6,9	424	7,1	411	7,4	432	6,9	282
Coevorden	6,9	361	7,1	353	7,3	371	7,1	270
Moerdijk	7,0	402	7,2	385	7,1	375	7,1	297
Vught	7,2	370	7,3	350	7,4	361	7,1	263
Wijchen	7,2	432	7,2	440	7,4	432	6,9	320
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	7,0		7,1		7,3		7,0	
Alkmaar	7,1	462	7,3	458	7,3	442	7,2	361
Oosterhout	6,7	712	6,7	675	7,2	699	6,7	502
Oss	7,0	364	7,2	351	7,4	357	7,1	264
Zwolle	7,3	396	7,3	374	7,4	366	7,2	311
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	7,0		7,1		7,3		7,0	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 14a,14b, 14c en14d).

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

Gemeente	Plaats op landelijke websiteranglijst*	Score op landelijke websiteranglijst*	Rapportcijfer landelijke websiteranglijst**
	positie	score	cijfer
Beemster	394	23,3	3,1
Bolsward	73	48,3	5,3
De Wolden	350	27,0	3,4
Goedereede	219	35,7	4,2
Haaksbergen	78	47,5	5,3
Haaren	101	44,4	5,0
Leek	174	38,7	4,5
Lingewaal	366	25,8	3,3
Middelharnis	144	40,3	4,6
Naarden	173	38,7	4,5
Noordwijk	390	23,6	3,1
Oud-Beijerland	111	43,6	4,9
Rijnwoude	343	28,1	3,5
Steenbergen	335	28,6	3,6
Westervoort	352	26,8	3,4
Wormerland	188	37,5	4,4
Zuidhorn	309	30,1	3,7
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>			4,1
Aa en Hunze	156	39,8	4,6
Boxtel	284	31,9	3,9
Castricum	334	28,7	3,6
Coevorden	333	28,7	3,6
Moerdijk	146	40,3	4,6
Vught	101	44,4	5,0
Wijchen	112	43,5	4,9
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>			4,3
Alkmaar	87	46,3	5,2
Oosterhout	149	40,2	4,6
Oss	236	34,1	4,1
Zwolle	29	55,8	6,0
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>			5,0

\* Bron: Advies Overheid.nl: 'Overheid.nl Monitor - Continu Monitoring'. Peildatum ranglijst: 2 juni 2009 (<http://monitor.overheid.nl/monitor>).

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

Tabel 17: Rapportcijfer burgerrol KLANT

Gemeente	Burger als klant
<b>[AANTAL INDICATOREN]</b>	<b>[20]</b>
Beemster	7,5
Bolsward	7,3
De Wolden	7,3
Goedereede	7,6
Haaksbergen	7,5
Haaren	7,2
Leek	7,4
Lingewaal	7,6
Middelharnis	7,5
Naarden	7,6
Noordwijk	7,3
Oud-Beijerland	7,0
Rijnwoude	7,5
Steenbergen	7,2
Westervoort	7,5
Wormerland	7,5
Zuidhorn	7,6
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	7,4
Aa en Hunze	7,7
Boxtel	7,4
Castricum	7,3
Coevorden	7,3
Moerdijk	7,7
Vught	7,3
Wijchen	7,5
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	7,5
Alkmaar	7,5
Oosterhout	7,4
Oss	7,3
Zwolle	7,4
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	7,4

## 4.6 De burger als onderdaan

### Wijziging:

In de Werkgroep Doorontwikkeling van de VNG is om een aantal indicatoren aan deze rol toe te voegen over veiligheidsgevoelens van de burger. Ten tijde van het maken van dit rapport was de omrekening van deze cijfers nog te onduidelijk om ze mee te kunnen nemen in deze burgerrol. We hebben ervoor gekozen deze cijfers in de bijlage te presenteren.

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

\* De resultaten van deze vragen worden niet meegerekend in de rapportcijfers voor de rol van de burger als onderdaan; de resultaten zie *Bijlage 1: Overige vragen niet in rapportcijfers meegerekend*.

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

Gemeente	Bouwvergunningen 2007	
	Ingediende bezwaaren beroepschriften tegen in 2007 uitgevaardigde beschikkingen op aanvragen bouwvergunningen	Aantal gegronde bezwaaren en beroepschriften in 2007
<i>Gemeenten &lt; 25.000</i>		
Beemster	11	1
Bolsward	10	0
De Wolden	13	4
Goedereede	8	0
Haaksbergen	16	1
Haaren	19	1
Leek	84	7
Lingewaal	8	2
Middelharnis	61	14
Naarden	87	7
Noordwijk	56	13
Oud-Beijerland	19	3
Rijnwoude	29	2
Steenbergen	12	4
Westervoort	4	2
Wormerland	15	0
Zuidhorn	99	4
<i>Gemeenten 25.000 tot 50.000</i>		
Aa en Hunze	32	7
Boxtel	11	1
Castricum	55	15
Coevorden	6	0
Moerdijk	21	7
Vught	27	10
Wijchen	14	1
<i>Gemeenten 50.000 of meer</i>		
Alkmaar	111	8
Oosterhout	70	8
Oss	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>
Zwolle	92	4

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

\*\* Gegevens onbekend.

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

Gemeente	Percentage gegronde beroep- en bezwaarschriften	Rapportcijfer Bouwvergunningen**
	%	cijfer
Beemster	9,1	9,2
Bolsward	0,0	10
De Wolden	30,8	7,2
Goedereede	0,0	10
Haaksbergen	6,3	9,4
Haaren	5,3	9,5
Leek	8,3	9,3
Lingewaal	25,0	7,8
Middelharnis	23,0	7,9
Naarden	8,0	9,3
Noordwijk	23,2	7,9
Oud-Beijerland	15,8	8,6
Rijnwoude	6,9	9,4
Steenbergen	33,3	7,0
Westervoort*	<i>NVT</i>	<i>NVT</i>
Wormerland	0,0	10
Zuidhorn	4,0	9,6
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>		8,7
Aa en Hunze	21,9	8,0
Boxtel	9,1	9,2
Castricum	27,3	7,5
Coevorden*	<i>NVT</i>	<i>NVT</i>
Moerdijk	33,3	7,0
Vught	37,0	6,7
Wijchen	7,1	9,4
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>		8,3
Alkmaar	7,2	9,4
Oosterhout	11,4	9,0
Oss	<i>NB***</i>	<i>NB***</i>
Zwolle	4,3	9,6
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>		9,3

\* 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\*% gegronde bezwaar- en beroepschriften)).

\*\*\* Gegevens onbekend.

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

Gemeente	Oordeel inwoners over veiligheid in de buurt	
	cijfer	N
Beemster	7,1	395
Bolsward	7,0	423
De Wolden	7,1	485
Goedereede	7,1	434
Haaksbergen	7,2	403
Haaren	6,8	459
Leek	7,0	412
Lingewaal	7,0	1104
Middelharnis	7,0	408
Naarden	7,0	433
Noordwijk	6,9	532
Oud-Beijerland	7,1	477
Rijnwoude	6,9	518
Steenbergen	6,9	405
Westervoort	6,8	459
Wormerland	6,9	449
Zuidhorn	7,0	399
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	7,0	
Aa en Hunze	7,0	392
Boxtel	6,5	426
Castricum	7,0	455
Coevorden	6,8	386
Moerdijk	6,7	423
Vught	6,9	382
Wijchen	7,1	453
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,9	
Alkmaar	6,8	487
Oosterhout	6,9	750
Oss	6,7	386
Zwolle	6,9	408
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	6,8	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 4c).  
Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal.

Tabel 21: 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
Beemster	6,3	315	5,7	330	5,2	305	6,6	274
Bolsward	6,4	361	5,9	345	5,9	334	6,5	289
De Wolden	6,3	369	5,6	353	5,5	341	6,7	328
Goedereede	6,6	376	6,3	375	6,0	365	6,5	334
Haaksbergen	6,6	349	6,2	343	6,2	338	6,7	304
Haaren	6,2	381	5,7	380	5,6	353	6,5	345
Leek	6,6	334	5,7	316	5,5	323	6,8	277
Lingewaal	6,5	921	5,9	920	5,8	901	6,7	790
Middelharnis	6,1	335	5,4	349	5,3	339	6,1	293
Naarden	6,4	365	6,2	377	6,0	374	6,9	329
Noordwijk	6,4	467	6,2	481	5,9	469	6,7	421
Oud-Beijerland	6,6	404	6,4	419	6,1	400	6,7	331
Rijnwoude	6,1	426	5,7	433	5,4	416	6,4	365
Steenbergen	5,9	336	5,2	341	5,0	331	6,1	283
Westervoort	6,3	385	5,9	395	6,0	378	6,5	332
Wormerland	6,2	345	5,6	360	5,4	344	6,4	299
Zuidhorn	6,5	331	5,8	328	5,7	321	6,6	302
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	6,4		5,9		5,7		6,5	
Aa en Hunze	6,2	312	5,6	309	5,5	303	6,4	272
Boxtel	6,3	357	5,9	358	5,8	334	6,4	284
Castricum	6,4	355	5,5	364	5,3	357	6,4	287
Coevorden	6,0	305	5,4	306	5,2	298	6,1	273
Moerdijk	6,1	352	5,9	356	5,7	352	6,3	305
Vught	6,8	331	6,8	336	6,6	309	6,7	245
Wijchen	6,8	390	6,5	378	6,4	375	6,8	315
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,4		5,9		5,8		6,4	
Alkmaar	6,7	411	6,6	430	6,4	428	6,4	350
Oosterhout	6,1	654	5,9	651	5,6	626	6,7	560
Oss	6,8	322	6,3	328	6,3	317	6,5	276
Zwolle	6,9	355	6,4	346	6,4	330	6,9	297
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	6,6		6,3		6,2		6,6	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 10a, 10b, 10c, 10d).

Tabel 22: 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
Beemster	6,1	232	5,7	237	7,6	398
Bolsward	6,0	255	5,8	270	7,3	425
De Wolden	6,1	277	5,8	280	7,6	490
Goedereede	6,0	290	5,9	306	7,7	437
Haaksbergen	6,2	264	6,0	267	7,5	406
Haaren	5,9	286	5,5	284	7,3	461
Leek	6,1	231	5,9	239	7,4	416
Lingewaal	6,0	697	5,9	695	7,6	1108
Middelharnis	5,5	266	5,2	263	7,4	410
Naarden	6,0	273	5,6	270	7,7	443
Noordwijk	6,0	375	5,9	387	7,3	538
Oud-Beijerland	6,1	286	5,8	281	7,5	483
Rijnwoude	5,9	321	5,5	333	7,4	523
Steenbergen	5,7	244	5,2	261	7,3	418
Westervoort	6,0	289	5,7	305	7,1	466
Wormerland	5,7	269	5,4	264	7,3	453
Zuidhorn	6,0	248	5,8	259	7,4	398
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	6,0		5,7		7,4	
Aa en Hunze	5,9	237	5,5	221	7,5	395
Boxtel	5,9	240	5,6	254	7,2	431
Castricum	6,0	248	5,7	251	7,6	461
Coevorden	5,6	236	5,4	242	7,2	388
Moerdijk	5,7	267	5,4	280	7,1	421
Vught	6,2	209	6,0	229	7,6	387
Wijchen	6,4	280	6,2	304	7,6	460
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,0		5,7		7,4	
Alkmaar	6,0	286	5,8	294	7,3	484
Oosterhout	6,0	473	5,7	491	NB**	NB**
Oss	6,1	257	6,1	262	7,3	392
Zwolle	6,4	237	6,2	247	7,4	413
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	6,1		5,9		7,4	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 10e, 10f, 4b).  
Rapportcijfer vraag 4b is gebaseerd op een 10-puntsschaal.

\*\* Gemeente Oosterhout heeft deze vraag niet opgenomen in hun burgerpeiling.

**Tabel 23: D4 De in de gemeente geldende verordeningen en andere regels zijn nodig, helder en niet in strijd met elkaar/D5 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
Beemster	6,7	304	6,0	290	5,7	223	5,8	226
Bolsward	6,7	346	5,9	336	5,8	262	5,8	271
De Wolden	6,6	372	6,0	342	5,7	269	5,7	271
Goedereede	6,8	368	6,1	355	5,7	282	5,8	273
Haaksbergen	6,6	344	6,0	328	5,6	260	5,6	264
Haaren	6,5	355	5,7	339	5,9	284	5,6	275
Leek	6,7	344	5,9	318	5,6	260	5,9	219
Lingewaal	6,6	797	5,8	746	5,6	625	5,9	576
Middelharnis	6,5	341	5,9	330	5,5	265	5,5	248
Naarden	6,6	336	5,8	314	5,8	237	5,8	213
Noordwijk	6,7	452	5,9	430	5,6	358	5,9	353
Oud-Beijerland	6,9	394	6,1	360	5,8	278	6,1	268
Rijnwoude	6,4	402	5,4	378	5,7	292	5,8	282
Steenbergen	6,5	316	5,6	293	5,6	248	5,7	240
Westervoort	6,6	368	5,8	349	5,5	287	5,9	270
Wormerland	6,7	341	5,7	318	5,5	254	5,9	245
Zuidhorn	6,5	325	6,0	300	5,9	246	5,8	242
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	6,6		5,9		5,7		5,8	
Aa en Hunze	6,5	306	5,7	288	5,9	226	5,7	228
Boxtel	6,6	328	5,8	312	5,7	248	5,9	236
Castricum	6,6	365	5,7	341	5,5	264	5,6	259
Coevorden	6,3	307	5,6	289	5,4	240	5,5	236
Moerdijk	6,7	353	5,7	336	5,4	277	5,7	252
Vught	6,7	280	5,8	261	5,7	216	5,8	205
Wijchen	6,8	363	6,2	335	5,6	261	6,0	258
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,6		5,8		5,6		5,7	
Alkmaar	6,8	403	6,2	384	5,7	306	5,8	290
Oosterhout	6,7	648	6,0	634	5,6	509	5,7	511
Oss	6,7	317	6,0	300	5,6	251	5,9	232
Zwolle	6,8	338	6,0	313	5,8	253	5,9	230
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	6,7		6,1		5,7		5,8	

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

\*\* 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 24: Rapportcijfer burgerrol ONDERDAAN

Gemeente	Burger als onderdaan
<b>[AANTAL INDICATOREN]</b>	<b>[13]</b>
Beemster	6,4
Bolsward	6,5
De Wolden	6,3
Goedereede	6,7
Haaksbergen	6,6
Haaren	6,4
Leek	6,5
Lingewaal	6,4
Middelharnis	6,1
Naarden	6,5
Noordwijk	6,4
Oud-Beijerland	6,6
Rijnwoude	6,3
Steenbergen	6,0
Westervoort*	6,2
Wormerland	6,4
Zuidhorn	6,5
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	6,4
Aa en Hunze	6,3
Boxtel	6,4
Castricum	6,2
Coevorden*	5,9
Moerdijk	6,1
Vught	6,5
Wijchen	6,7
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,3
Alkmaar	6,6
Oosterhout**	6,3
Oss*	6,4
Zwolle	6,8
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	6,5

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

\*\* Gebaseerd op 12 indicatoren in verband met het ontbreken van gegevens uit de burgerpeiling.

## 4.7 De burger als partner

### Opmerking:

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

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

NB: gemeenten die reeds eerder deelnamen aan [Waarstaatjegemeente.nl](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:

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

**Tabel 25: 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
Beemster	5,4	328	6,1	337	5,9	326
Bolsward	6,1	360	6,4	381	6,3	365
De Wolden	5,9	385	6,3	409	6,2	376
Goedereede	6,2	378	6,7	405	6,2	379
Haaksbergen	5,9	343	6,5	363	6,2	345
Haaren	6,0	385	6,3	405	6,0	379
Leek	6,0	332	6,6	347	6,4	329
Lingewaal	5,8	846	6,8	915	6,2	841
Middelharnis	5,3	334	5,8	345	5,5	328
Naarden	5,7	369	6,1	396	5,8	368
Noordwijk	5,6	446	6,1	471	5,8	436
Oud-Beijerland	5,7	388	6,4	417	6,0	388
Rijnwoude	5,3	445	5,9	457	5,6	421
Steenbergen	5,1	335	5,5	349	5,2	322
Westervoort	5,7	361	6,2	376	5,7	347
Wormerland	5,7	388	5,9	397	5,6	389
Zuidhorn	6,1	322	6,3	341	6,1	319
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	5,7		6,2		5,9	
Aa en Hunze	5,8	315	6,1	331	6,0	306
Boxtel	5,6	352	6,3	365	5,8	343
Castricum	5,4	361	5,9	389	5,8	377
Coevorden	5,5	318	5,7	320	5,7	304
Moerdijk	5,7	351	6,1	363	5,8	345
Vught	5,8	309	6,5	338	5,8	304
Wijchen	5,7	370	6,4	395	6,0	350
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	5,7		6,1		5,8	
Alkmaar	5,9	393	6,3	426	5,9	399
Oosterhout	NB**	NB**	NB**	NB**	NB**	NB**
Oss	6,2	299	6,7	333	6,4	316
Zwolle	6,0	321	6,5	359	6,2	316
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	6,0		6,5		6,2	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 15a, 15c, 15e).

\*\* Vragen niet opgenomen in vragenlijst.

**Tabel 26: 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
Beemster	5,2	320	5,1	331
Bolsward	5,8	359	5,3	363
De Wolden	5,8	376	5,5	388
Goedereede	5,9	373	5,4	378
Haaksbergen	5,7	336	5,5	344
Haaren	5,5	375	5,1	383
Leek	5,9	320	5,4	320
Lingewaal	5,6	814	5,4	838
Middelharnis	5,2	328	4,8	334
Naarden	5,4	340	4,8	355
Noordwijk	5,5	445	5,0	451
Oud-Beijerland	5,5	380	5,3	390
Rijnwoude	5,2	430	4,9	430
Steenbergen	4,9	327	4,7	337
Westervoort	5,4	356	5,1	357
Wormerland	5,4	369	4,9	385
Zuidhorn	5,7	317	5,3	306
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	5,5		5,1	
Aa en Hunze	5,6	306	5,1	311
Boxtel	5,5	345	5,2	343
Castricum	5,4	350	5,0	372
Coevorden	5,3	309	4,9	313
Moerdijk	5,5	343	5,1	347
Vught	5,6	303	5,1	311
Wijchen	5,7	353	5,3	365
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	5,5		5,1	
Alkmaar	5,7	385	5,3	391
Oosterhout	NB**	NB**	NB**	NB**
Oss	6,1	295	5,6	322
Zwolle	5,8	304	5,5	315
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	5,9		5,5	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 15b en 15d).

\*\* Vragen niet opgenomen in vragenlijst.

Tabel 27: Rapportcijfer burgerrol PARTNER

Gemeente	Burger als partner
[AANTAL INDICATOREN]	[5]
Beemster	5,5
Bolsward	6,0
De Wolden	5,9
Goedereede	6,1
Haaksbergen	6,0
Haaren	5,8
Leek	6,1
Lingewaal	6,0
Middelharnis	5,3
Naarden	5,6
Noordwijk	5,6
Oud-Beijerland	5,8
Rijnwoude	5,4
Steenbergen	5,1
Westervoort	5,6
Wormerland	5,5
Zuidhorn	5,9
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>5,7</i>
Aa en Hunze	5,7
Boxtel	5,7
Castricum	5,5
Coevorden	5,4
Moerdijk	5,6
Vught	5,7
Wijchen	5,8
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>5,6</i>
Alkmaar	5,8
Oosterhout	<i>NB*</i>
Oss	6,2
Zwolle	6,0
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>6,0</i>

\* Onderliggende vragen niet meegenomen in vragenlijsten.

## 4.8 De burger als wijkbewoner

### Wijziging:

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

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

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

Gemeente	Tevredenheid burger over voorzieningen in de wijk:							
	Directe woonomgeving		Speel-mogelijkheden		Straat verlichting		Wegen, paden en pleintjes	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Beemster	7,8	397	6,7	342	7,4	396	7,1	397
Bolsward	7,4	426	6,2	382	7,4	427	6,7	425
De Wolden	7,7	493	6,5	413	7,0	490	6,0	484
Goedereede	7,7	435	6,4	382	7,8	439	6,7	437
Haaksbergen	7,5	406	6,6	351	7,4	404	6,5	402
Haaren	7,4	460	6,6	379	7,1	460	6,5	457
Leek	7,5	419	6,8	357	7,6	419	6,6	414
Lingewaal	7,7	1107	6,7	995	7,3	1117	6,4	1104
Middelharnis	7,4	408	6,0	363	7,3	406	6,6	408
Naarden	7,8	443	7,0	381	7,4	443	6,8	445
Noordwijk	7,3	537	5,8	450	7,4	549	6,3	544
Oud-Beijerland	7,7	485	6,6	419	7,3	483	7,2	482
Rijnwoude	7,4	521	6,6	441	7,4	522	6,0	517
Steenbergen	7,4	419	6,1	344	7,1	417	5,8	413
Westervoort	7,2	464	6,4	398	7,3	466	6,3	464
Wormerland	7,4	454	6,1	391	7,3	451	5,8	450
Zuidhorn	7,4	401	6,6	364	7,1	395	6,6	394
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	7,5		6,5		7,3		6,5	
Aa en Hunze	7,7	396	6,0	335	7,5	394	6,5	394
Boxtel	7,3	432	6,7	380	7,6	433	5,7	427
Castricum	7,6	461	6,8	408	7,6	461	7,1	460
Coevorden	7,3	388	6,1	331	7,1	388	6,2	385
Moerdijk	7,2	425	6,4	364	7,4	425	6,0	423
Vught	7,7	387	6,8	337	7,8	385	6,7	387
Wijchen	7,6	461	6,9	392	7,5	462	7,0	456
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	7,5		6,5		7,5		6,5	
Alkmaar	7,5	490	6,8	426	7,6	495	6,8	488
Oosterhout	7,1	758	6,2	681	7,7	757	6,1	750
Oss	7,4	390	6,8	334	7,3	392	6,9	387
Zwolle	7,5	415	6,8	339	7,4	411	7,0	410
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	7,4		6,7		7,5		6,7	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 4a, 3d, 3c, 3a).  
Rapportcijfer vraag 4a is gebaseerd op een 10-puntsschaal.

**Tabel 29: 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		Basisonderwijs	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Beemster	7,0	362	4,9	302	7,6	398	7,6	237
Bolsward	8,4	414	4,7	345	7,3	425	8,1	278
De Wolden	7,7	470	5,1	357	7,6	490	7,9	322
Goedereede	7,7	436	4,7	369	7,7	437	8,2	302
Haaksbergen	8,0	395	4,8	323	7,5	406	8,0	275
Haaren	7,1	450	4,8	350	7,3	461	7,8	292
Leek	8,1	404	5,3	326	7,4	416	8,0	284
Lingewaal	6,4	1069	5,2	921	7,6	1108	7,9	827
Middelharnis	7,8	409	4,4	348	7,4	410	8,1	278
Naarden	7,7	432	4,7	311	7,7	443	7,7	266
Noordwijk	7,6	543	4,8	420	7,3	538	7,8	326
Oud-Beijerland	7,9	481	4,9	381	7,5	483	8,1	312
Rijnwoude	7,5	516	5,4	402	7,4	523	8,0	344
Steenbergen	7,4	413	4,8	317	7,3	418	7,9	262
Westervoort	7,4	463	4,6	369	7,1	466	8,0	270
Wormerland	7,4	424	4,4	369	7,3	453	7,9	269
Zuidhorn	7,8	390	5,5	313	7,4	398	7,8	263
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	7,6		4,9		7,4		7,9	
Aa en Hunze	7,6	372	4,6	317	7,5	395	7,8	253
Boxtel	7,7	427	5,5	345	7,2	431	7,9	268
Castricum	8,1	456	5,0	359	7,6	461	8,3	292
Coevorden	7,5	373	4,8	311	7,2	388	7,9	246
Moerdijk	6,5	421	4,8	339	7,1	421	7,6	274
Vught	7,8	385	5,1	271	7,6	387	8,1	231
Wijchen	7,5	443	5,2	343	7,6	460	8,0	284
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	7,5		5,0		7,4		7,9	
Alkmaar	8,1	494	5,4	370	7,3	484	7,8	293
Oosterhout	7,7	749	5,2	616	NB**	NB**	7,6	576
Oss	7,7	387	5,4	301	7,3	392	7,7	274
Zwolle	8,2	417	5,6	302	7,4	413	7,9	220
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	7,9		5,4		7,4		7,7	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 1a, 3e, 4b en 1b).

Rapportcijfer vraag 4b is gebaseerd op een 10-puntsschaal.

\*\* Vraag niet meegenomen in vragenlijst.

Tabel 30: F2 Er zijn voldoende voorzieningen in de gemeente\* (deel1)

Gemeente	Tevredenheid burger over voorzieningen in de gemeente:							
	Winkels in gemeente		Uitgaan		Cultuur		Verenigingen, clubs	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Beemster	6,9	374	6,7	356	6,7	342	7,4	359
Bolsward	7,2	426	6,5	373	6,0	375	7,3	382
De Wolden	7,1	477	6,7	444	6,6	425	7,7	468
Goedereede	7,0	436	6,7	390	5,9	362	7,0	397
Haaksbergen	7,8	405	6,3	378	7,1	380	7,9	390
Haaren	6,1	446	6,2	415	5,7	386	7,0	424
Leek	8,0	416	5,9	363	6,4	351	7,6	394
Lingewaal	5,9	1049	5,8	989	5,8	929	7,1	1022
Middelharnis	7,4	409	6,0	366	5,6	355	7,1	383
Naarden	6,9	434	7,1	393	6,4	382	7,2	367
Noordwijk	7,1	545	7,6	503	6,8	491	7,4	481
Oud-Beijerland	8,1	485	7,6	457	6,1	414	7,6	441
Rijnwoude	6,3	513	5,9	453	5,6	415	7,1	477
Steenbergen	7,3	419	6,7	346	5,8	347	7,2	375
Westervoort	7,0	464	5,5	397	5,6	370	7,3	426
Wormerland	6,5	433	4,8	380	5,7	389	7,3	414
Zuidhorn	7,3	395	6,5	365	6,4	348	7,4	371
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	7,1		6,4		6,1		7,3	
Aa en Hunze	7,3	375	6,5	351	6,0	339	7,5	367
Boxtel	6,7	432	7,1	384	6,2	366	7,6	395
Castricum	7,6	457	7,0	396	6,3	400	7,7	426
Coevorden	6,6	379	5,8	348	5,3	335	7,2	361
Moerdijk	6,5	420	6,3	376	6,3	366	7,2	384
Vught	7,2	386	6,3	347	6,8	353	7,6	341
Wijchen	7,9	458	6,7	429	6,8	402	7,7	423
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	7,1		6,5		6,2		7,5	
Alkmaar	8,2	493	7,5	457	7,2	456	7,6	438
Oosterhout	8,3	754	7,1	710	7,1	704	7,5	692
Oss	7,1	390	6,9	344	7,2	351	7,5	355
Zwolle	8,0	410	7,2	376	7,3	368	7,5	362
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	7,9		7,2		7,2		7,5	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 5a, 5b, 5c en 5d).

Tabel 31: F2 Er zijn voldoende voorzieningen in de gemeente\* (deel 2)

Gemeente	Tevredenheid burger over voorziening in de gemeente:							
	Sportvoorzieningen		Onderwijs		Gezondheidszorgvoorzieningen		Welzijnsvoorzieningen	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Beemster	7,6	360	7,1	258	6,9	354	6,1	306
Bolsward	7,4	381	7,7	308	7,4	405	5,2	303
De Wolden	7,8	439	7,4	351	7,6	469	6,4	367
Goedereede	7,1	375	7,5	338	7,2	420	5,0	314
Haaksbergen	8,1	380	7,7	323	7,7	401	5,3	285
Haaren	6,9	409	7,3	307	6,9	412	5,5	323
Leek	7,6	386	7,6	325	7,7	392	6,2	288
Lingewaal	6,9	997	7,5	860	6,6	1026	5,7	872
Middelharnis	7,2	369	7,7	320	7,3	404	5,3	323
Naarden	7,0	367	7,4	262	7,4	395	6,2	239
Noordwijk	7,4	476	7,4	372	7,5	514	5,5	377
Oud-Beijerland	7,8	443	7,8	359	7,2	466	5,4	354
Rijnwoude	7,3	482	7,4	364	7,1	485	6,3	393
Steenbergen	7,3	368	7,2	277	7,2	387	5,6	293
Westervoort	7,6	422	7,4	296	6,8	444	5,4	329
Wormerland	7,5	398	7,4	278	7,0	410	5,4	330
Zuidhorn	7,4	354	7,3	294	7,4	384	6,2	285
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	7,4		7,5		7,2		5,7	
Aa en Hunze	7,5	344	7,1	265	6,9	360	5,8	315
Boxtel	7,6	395	7,8	327	6,9	421	6,4	310
Castricum	7,8	414	7,8	331	7,3	423	5,3	332
Coevorden	7,4	347	7,4	287	7,2	380	5,6	286
Moerdijk	7,4	387	7,2	304	6,9	400	5,6	308
Vught	7,8	340	7,6	249	7,4	364	5,9	235
Wijchen	7,8	410	7,7	325	7,4	429	6,2	319
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	7,6		7,5		7,2		5,8	
Alkmaar	7,7	445	7,6	344	7,6	474	6,5	355
Oosterhout	7,6	704	7,5	656	6,8	730	6,6	613
Oss	7,6	353	7,5	307	7,2	378	6,2	278
Zwolle	7,5	359	7,6	294	7,6	394	6,7	275
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	7,6		7,5		7,3		6,5	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 5e, 5f, 5g en 5h).

**Tabel 32: 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		Schoonhouden buurt	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Beemster	7,4	382	7,8	402	7,2	390
Bolsward	6,7	423	7,7	421	6,8	415
De Wolden	6,5	457	8,0	493	6,8	481
Goedereede	6,9	414	7,8	434	7,0	435
Haaksbergen	6,4	396	7,6	402	6,8	398
Haaren	7,1	435	6,3	458	6,7	453
Leek	7,0	408	9,0	420	6,8	416
Lingewaal	6,9	1089	7,7	1111	6,6	1102
Middelharnis	6,8	402	7,5	410	6,8	407
Naarden	6,5	441	7,8	446	6,8	443
Noordwijk	6,5	537	7,7	539	6,4	544
Oud-Beijerland	7,4	480	7,6	484	7,1	480
Rijnwoude	6,2	511	7,9	517	6,4	517
Steenbergen	6,2	403	7,2	416	6,1	411
Westervoort	6,2	462	6,5	462	6,1	467
Wormerland	6,7	437	7,6	454	6,7	443
Zuidhorn	6,6	394	7,8	397	7,0	393
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	6,7		7,6		6,7	
Aa en Hunze	6,7	381	7,9	397	6,8	394
Boxtel	6,3	422	7,8	427	6,3	433
Castricum	7,3	455	7,9	457	7,1	456
Coevorden	6,5	373	7,6	386	6,4	384
Moerdijk	6,5	422	7,5	425	6,1	420
Vught	7,1	381	7,5	387	6,7	384
Wijchen	7,0	458	7,6	461	6,9	461
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,8		7,7		6,6	
Alkmaar	6,9	489	7,8	495	6,6	492
Oosterhout	6,3	744	7,4	751	6,3	752
Oss	6,9	388	7,6	391	6,7	391
Zwolle	7,1	406	7,8	415	7,0	415
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	6,8		7,6		6,7	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 3b, 1c, 1d).

**Tabel 33: 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
Beemster	8,1	393	6,7	356	5,8	328	6,9	389	5,7	343
Bolsward	7,7	412	6,5	399	7,2	314	6,5	407	7,0	350
De Wolden	8,2	486	7,1	440	6,1	332	6,9	474	6,2	359
Goedereede	7,9	436	6,3	413	6,2	316	6,7	434	6,2	341
Haaksbergen	7,9	401	6,7	381	6,9	316	6,9	404	7,0	331
Haaren	7,9	454	6,8	426	5,8	356	6,7	453	6,0	376
Leek	8,1	411	6,6	393	7,2	336	6,5	408	7,2	344
Lingewaal	7,9	1108	6,5	1051	5,8	818	6,7	1064	5,8	853
Middelharnis	7,6	409	6,4	395	6,8	325	6,4	406	6,8	338
Naarden	7,9	442	6,9	423	6,8	344	6,5	422	6,5	341
Noordwijk	7,7	535	5,8	523	6,6	433	5,1	528	6,3	450
Oud-Beijerland	7,6	474	6,0	470	7,6	411	5,6	470	7,5	417
Rijnwoude	7,7	517	6,0	504	6,1	430	6,0	502	6,0	438
Steenbergen	7,8	413	6,5	400	6,0	318	6,6	414	6,2	323
Westervoort	7,7	452	6,6	441	7,5	437	6,5	441	7,4	436
Wormerland	7,6	445	6,6	418	5,6	329	6,4	429	5,6	334
Zuidhorn	7,8	395	6,5	377	7,0	354	6,4	383	6,8	356
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	7,8		6,5		6,5		6,4		6,5	
Aa en Hunze	8,2	394	7,2	368	6,7	310	7,2	374	6,8	304
Boxtel	7,6	421	6,2	408	5,9	345	5,7	416	5,8	375
Castricum	8,0	448	7,0	441	6,5	389	6,7	444	6,3	400
Coevorden	8,0	385	6,7	362	6,1	293	6,9	368	6,0	302
Moerdijk	7,7	418	6,4	399	6,2	342	5,8	412	6,2	352
Vught	7,6	386	6,5	371	7,3	332	6,8	373	7,1	337
Wijchen	7,7	455	6,7	447	6,7	381	6,4	453	6,7	395
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	7,8		6,7		6,5		6,5		6,4	
Alkmaar	7,7	485	6,4	475	7,0	419	5,8	472	6,8	435
Oosterhout	7,8	746	6,4	738	6,4	661	5,9	744	6,2	688
Oss	7,6	388	6,0	374	6,3	289	5,7	380	6,1	291
Zwolle	7,5	402	6,6	393	7,7	363	5,8	389	7,3	376
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	7,7		6,4		6,8		5,8		6,6	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 2d, 2b, 2a, 6b en 6c).

**Tabel 34: F7 Er zijn voldoende goede wegen en fietspaden binnen de gemeente/F8 De verkeersveiligheid in de gemeente is goed\***

Gemeente	Tevredenheid burger over:					
	Onderhoud wegen en fietspaden		Verkeersveiligheid gemeente		Verkeersveiligheid buurt	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Beemster	6,9	402	6,4	394	6,1	397
Bolsward	7,0	423	6,3	419	6,5	427
De Wolden	6,1	485	6,5	476	6,4	489
Goedereede	7,1	438	6,6	435	6,5	438
Haaksbergen	7,1	403	6,4	404	6,4	403
Haaren	6,1	460	6,2	447	6,3	457
Leek	7,2	416	6,6	413	6,2	419
Lingewaal	6,8	1093	6,5	1080	6,3	1107
Middelharnis	6,8	410	6,3	408	6,2	411
Naarden	7,2	434	6,6	430	6,5	442
Noordwijk	6,5	547	6,7	535	6,4	543
Oud-Beijerland	7,2	480	6,9	479	6,6	484
Rijnwoude	6,3	514	6,1	511	6,3	524
Steenbergen	6,0	418	6,3	410	6,3	415
Westervoort	6,6	462	6,4	455	6,1	462
Wormerland	5,9	445	5,9	438	6,2	452
Zuidhorn	6,6	396	6,7	389	6,4	400
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	6,7		6,4		6,3	
Aa en Hunze	6,5	382	6,5	378	6,2	394
Boxtel	6,0	429	6,1	427	5,9	425
Castricum	6,8	452	6,1	452	6,4	458
Coevorden	6,2	381	6,5	371	6,3	389
Moerdijk	6,3	415	6,5	415	6,4	419
Vught	6,3	383	6,4	379	6,1	390
Wijchen	7,1	461	7,0	453	6,7	462
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,5		6,5		6,3	
Alkmaar	7,0	492	6,6	486	6,4	494
Oosterhout	7,6	741	6,4	744	6,2	748
Oss	7,0	391	6,5	384	6,4	390
Zwolle	6,9	416	7,0	402	6,5	412
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	7,1		6,6		6,4	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 6a, 6d en 2c).

Tabel 35: Rapportcijfer burgerrol WIJKBEWONER

Gemeente	Burger als wijkbewoner
[AANTAL INDICATOREN]	[27]
Beemster	6,9
Bolsward	6,9
De Wolden	6,9
Goedereede	6,9
Haaksbergen	7,0
Haaren	6,6
Leek	7,1
Lingewaal	6,7
Middelharnis	6,8
Naarden	7,0
Noordwijk	6,8
Oud-Beijerland	7,1
Rijnwoude	6,7
Steenbergen	6,6
Westervoort	6,7
Wormerland	6,5
Zuidhorn	6,9
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>6,8</i>
Aa en Hunze	6,9
Boxtel	6,7
Castricum	7,1
Coevorden	6,7
Moerdijk	6,6
Vught	7,0
Wijchen	7,1
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>6,9</i>
Alkmaar	7,1
Oosterhout	6,6
Oss	6,9
Zwolle	7,2
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>7,0</i>

## 4.9 De burger als belastingbetaler

### Wijziging:

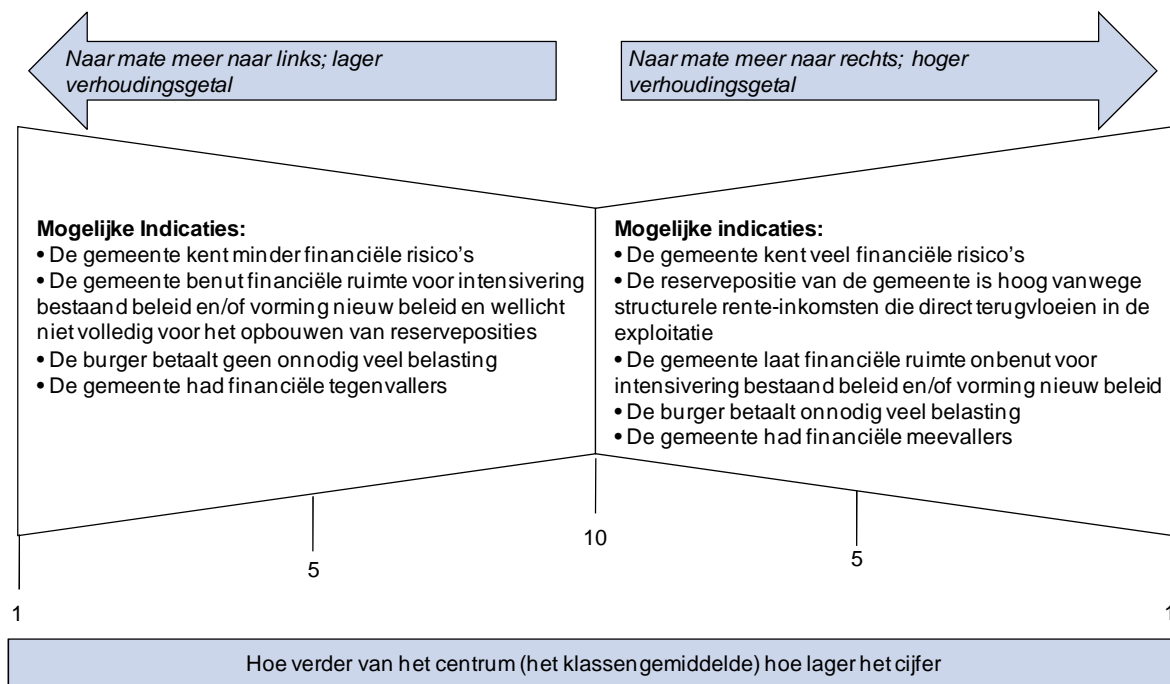
Vanaf 2009 krijgt de rol van de burger als belastingbetaler een nieuwe invulling. De oude invulling (die in dit nog rapport gehanteerd is) is gebaseerd op cijfers die niet voor iedereen toegankelijk zijn. Omdat iedere gemeente het onderzoek zelf zou moeten kunnen uitvoeren, heeft de VNG de rol van de 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. De cijfers voor deze rol kunt u hieronder terugvinden.

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>

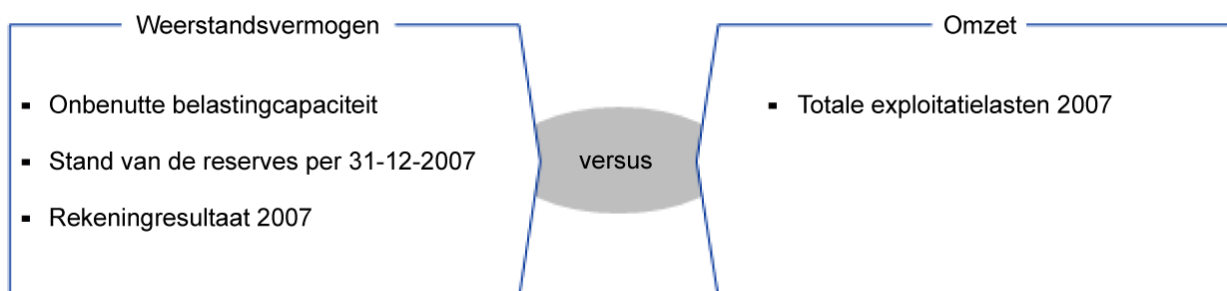
### ‘Hoe is het gesteld met het financiële beleid van de gemeente?’

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 (weerstandsvermogen 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.



**Berekening**

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:

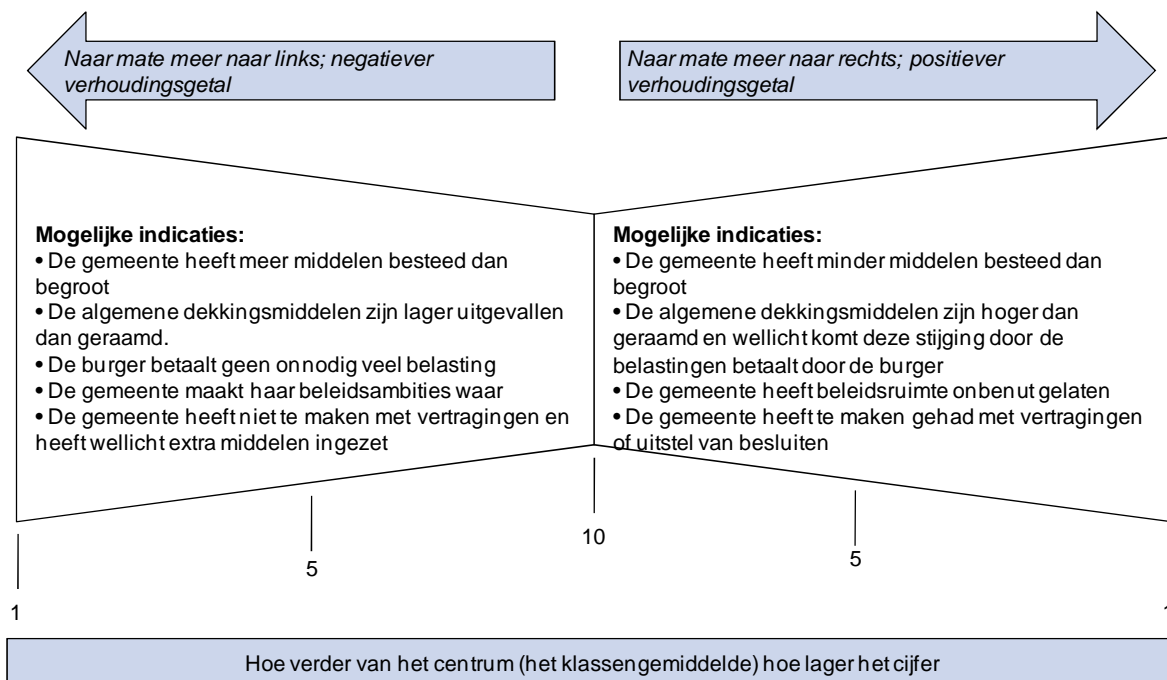
<b>SOM=(1-X)*10</b>
De afstand tot het klassengemiddelde ("X") wordt uitgezet op een lineaire schaal van 1 tot 10. De afwijking van de gemeente ten opzichte van het klassengemiddelde wordt daarbij van 1 afgetrokken en het totaal tenslotte met 10 vermenigvuldigd.

#### '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.

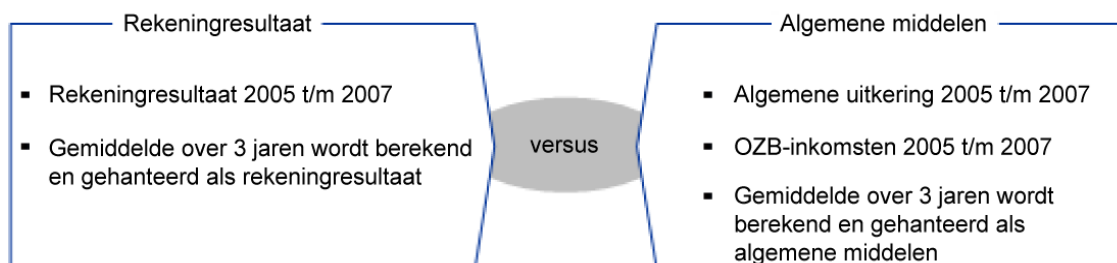
Wanneer een feit is voor uw gemeente dat dit een aandachtspunt is, betekent dat dit onderwerp een nadere verklaring vraagt vanuit uw bedrijfsvoering.



## Berekening

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:

<b>SOM=(10-(X*90))</b>
Het rapportcijfer wordt berekend door de verhoudingscore rekeningresultaat versus algemene middelen met factor 90 te vermenigvuldigen en dan van 10 af te trekken. Daarnaast zorgen we ervoor dat gemeenten met een verhoudingspercentage van 10% of meer een 1 scoren.

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.

## Opmerking

In dit rapport worden financiële gegevens van de deelnemers gebruikt om voor een groot deel invulling te geven aan de burgerrol 'Belastingbetaler'. Deze financiële gegevens gaan over de jaren 2005 t/m 2007. Deze jaren stonden nog in het teken van een hoge inkomsten vanuit grondexploitaties, verkoop van aandelen in energiebedrijven en hoge uitkeringen vanuit het Gemeentefonds. Tussen 2007 en het heden heeft een aantal grote veranderingen plaats gevonden, waardoor de huidige financiële situatie bij de gemeenten inmiddels (sterk) veranderd kan zijn. Sinds oktober 2008 spelen daling van de Onroerend Zaakbelasting door leegstand, afname van het Gemeentefonds en verwachte daling van de inkomsten uit bouwleges en grondexploitaties een hoofdrol. Bij het lezen van de financiële cijfers dient deze verandering in het achterhoofd gehouden te worden.

**Tabel 36: 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
Beemster	6,1	349	6,3	314
Bolsward	5,8	374	6,2	343
De Wolden	5,9	422	6,1	383
Goedereede	5,9	392	6,2	362
Haaksbergen	6,0	353	6,4	321
Haaren	5,0	398	5,4	387
Leek	6,1	359	6,6	305
Lingewaal	5,6	922	6,2	810
Middelharnis	5,4	366	5,7	332
Naarden	5,8	397	6,4	359
Noordwijk	5,4	490	5,8	454
Oud-Beijerland	6,0	419	6,3	377
Rijnwoude	5,4	464	5,8	419
Steenbergen	5,4	380	6,0	350
Westervoort	5,6	399	6,0	373
Wormerland	5,7	391	6,2	340
Zuidhorn	5,8	347	6,3	319
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	5,7		6,1	
Aa en Hunze	5,7	326	6,0	288
Boxtel	5,7	380	6,2	353
Castricum	6,0	405	6,3	362
Coevorden	5,4	341	5,9	316
Moerdijk	5,4	379	5,9	349
Vught	6,0	338	6,3	312
Wijchen	6,1	402	6,4	375
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	5,8		6,1	
Alkmaar	6,2	447	6,6	407
Oosterhout	NB**	NB**	NB**	NB**
Oss	6,1	328	6,5	295
Zwolle	6,0	357	6,5	326
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	6,1		6,5	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 16a en 16b).

\*\* Vragen niet meegenomen in vragenlijst.

**Tabel 37: G2 De gemeente heeft de zaken financieel goed op orde\***

Gemeente	Hoe is het gesteld met het financieel beleid van de gemeente? (weerstandsvermogen versus omzet)	In welke mate laat de gemeente beleidsruimte liggen? (rekeningresultaat versus algemene middelen)
	cijfer	cijfer
Beemster	9,9	6,9
Bolsward	8,2	5,0
De Wolden	9,1	1,0
Goedereede	9,6	2,2
Haaksbergen	9,6	6,9
Haaren	5,9	1,0
Leek	5,6	9,1
Lingewaal	7,8	9,0
Middelharnis	7,7	4,8
Naarden	9,5	9,9
Noordwijk	7,5	7,8
Oud-Beijerland	9,7	7,4
Rijnwoude	8,5	5,6
Steenbergen	7,8	3,5
Westervoort	5,6	7,2
Wormerland	9,0	1,7
Zuidhorn	10	3,0
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	8,3	5,4
Aa en Hunze	8,9	4,2
Boxtel	8,3	2,6
Castricum	9,8	6,2
Coevorden	9,0	9,4
Moerdijk	3,2	1,0
Vught	9,2	9,7
Wijchen	9,0	1,9
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	8,2	5,0
Alkmaar	9,6	3,2
Oosterhout	2,1	1,0
Oss	9,5	1,0
Zwolle	9,5	7,7
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	7,7	3,2

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

Voor constructie rapportcijfers: zie bijlage 2 (p.85-87).

**Tabel 38: G3 De interne gang van zaken bij de gemeente is in orde**

Gemeente	Waardering burger gemeentelijke organisatie*	
	cijfer	N
Beemster	6,3	386
Bolsward	6,2	415
De Wolden	6,3	469
Goedereede	6,3	422
Haaksbergen	6,3	397
Haaren	5,7	448
Leek	6,3	406
Lingewaal	6,3	1067
Middelharnis	6,0	409
Naarden	6,2	419
Noordwijk	6,1	525
Oud-Beijerland	6,4	473
Rijnwoude	5,7	513
Steenbergen	5,7	397
Westervoort	6,2	444
Wormerland	6,2	443
Zuidhorn	6,2	387
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	6,1	
Aa en Hunze	6,1	386
Boxtel	6,0	418
Castricum	6,2	446
Coevorden	5,9	377
Moerdijk	6,0	412
Vught	6,2	377
Wijchen	6,5	444
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,1	
Alkmaar	6,3	485
Oosterhout	6,4	750
Oss	6,4	381
Zwolle	6,4	407
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	6,4	

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 12).  
Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal.

Tabel 39: Rapportcijfer burgerrol BELASTINGBETALER

Gemeente	Burger als belastingbetaler
[AANTAL INDICATOREN]	[5]
Beemster	7,1
Bolsward	6,3
De Wolden	5,7
Goedereede	6,0
Haaksbergen	7,0
Haaren	4,6
Leek	6,7
Lingewaal	7,0
Middelharnis	5,9
Naarden	7,6
Noordwijk	6,5
Oud-Beijerland	7,2
Rijnwoude	6,2
Steenbergen	5,7
Westervoort	6,1
Wormerland	5,8
Zuidhorn	6,2
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	6,3
Aa en Hunze	6,2
Boxtel	5,8
Castricum	6,9
Coevorden	7,1
Moerdijk	4,3
Vught	7,5
Wijchen	6,0
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	6,2
Alkmaar	6,4
Oosterhout	3,2*
Oss	5,9
Zwolle	7,2
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	5,7

\* Gebaseerd op 3 indicatoren in verband met het ontbreken van het rapportcijfer voor de indicatoren 'Ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld' en 'De gemeente is mijn belastinggeld waard'.

## 5 Conclusies

Op basis van de rapportcijfers voor de burgerrollen per groep gemeenten kunnen enkele algemene conclusies worden getrokken. Hierbij wordt uitgegaan van de indeling van groepen gemeenten naar inwonersaantal en eventuele verschillen tussen deze categorieën worden aangestipt. Het totaaloverzicht van de cijfers per burgerrol per groepen gemeenten kunt u terugvinden op pagina 22 van dit rapport. We hebben er niet voor gekozen om op basis van gegevens van deze 28 gemeenten voor elke gemeente apart conclusies te trekken. 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 rapportcijfer voor de rol van wijkbewoner wellicht belangrijker dan een rapportcijfer voor de rol van de burger als klant. Gemeenten kunnen zelf hun eigen analyse maken over hun eigen resultaten. 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**

Zoals ook al uit vorige uitvoeringsrondes bleek scoort de burger als kiezer ten opzichte van de andere rollen laag (gemiddeld voor kleine, middelgrote en grote gemeenten resp. 5,9 - 5,9 - 6,1). Burgers lijken zich als kiezer minder goed vertegenwoordigd te voelen. Er is weinig verschil in de rapportcijfers 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. Alle gemeenten, zowel klein als groot, scoren hierop een ruime voldoende (gemiddeld voor kleine, middelgrote en grote gemeenten respectievelijk 7,4 - 7,5 - 7,4).

### **De burger als onderdaan**

Veel gemeenten scoren een zuinige voldoende voor deze rol. Er is weinig verschil tussen de verschillende groepen gemeenten (gemiddeld voor kleine, middelgrote en grote gemeenten respectievelijk 6,4 - 6,3 - 6,5).

### **De burger als partner**

Van alle rollen scoort deze burgerrol het laagst. Deze tendens was ook zichtbaar in andere uitvoeringsrondes van het onderzoek. Burgers lijken zich niet serieus genomen te voelen waar het aankomt op de totstandkoming en uitvoering van beleid. Er is weinig verschil tussen kleine gemeenten en de grotere gemeenten (gemiddeld voor kleine, middelgrote en grote gemeenten respectievelijk 5,7 - 5,6 - 6,0).

### **De burger als wijkbewoner**

Op deze rol scoren alle gemeenten een voldoende, waarbij het gemiddelde rond de 6,9 ligt (gemiddeld voor kleine, middelgrote en grote gemeenten respectievelijk 6,8 - 6,9 - 7,0). De burger lijkt over het algemeen tevreden als wijkbewoner, zoals ook al bleek tijdens voorgaande jaargangen.

**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 (een forse) onvoldoende, het merendeel schommelt tussen de 6 en de 7.

Grote gemeenten scoren gemiddeld lager dan de kleinere gemeenten (gemiddeld voor kleine, middelgrote en grote gemeenten respectievelijk 6,3 - 6,2 - 5,7).



## Bijlage 1: Overige vragen niet in rapportcijfers meegerekend

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

Tabel 1: Gevoel onveiligheid in eigen buurt\*

Gemeente	Voelt zich wel eens onveilig in eigen buurt		In welke mate voelen deze inwoners zich onveilig?			
			N	VAAK	SOMS	ZELDEN
	%	N		%	%	%
Beemster	13,1	383	86	4,4	46,9	48,6
Bolsward	11,1	404	87	7,1	43,9	49,0
De Wolden	9,9	471	97	5,6	32,3	62,1
Goedereede	17,0	423	106	9,4	44,3	46,3
Haaksbergen	15,1	387	106	2,7	36,0	61,3
Haaren	20,3	445	127	4,1	46,1	49,8
Leek	15,3	398	96	3,7	40,7	55,6
Lingewaal	13,7	1043	278	3,9	40,1	56,0
Middelharnis	17,7	397	127	8,0	45,8	46,2
Naarden	20,2	428	135	2,5	52,1	45,4
Noordwijk	19,2	514	136	5,7	52,4	41,9
Oud-Beijerland	18,9	466	126	1,9	62,3	35,7
Rijnwoude	14,8	495	113	6,5	51,5	42,0
Steenbergen	16,3	403	113	4,8	52,3	42,9
Westervoort	19,8	443	134	7,6	47,8	44,5
Wormerland	16,8	428	105	5,1	52,7	42,2
Zuidhorn	14,5	383	95	3,7	46,1	50,2
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>16,1</i>			<i>5,1</i>	<i>46,7</i>	<i>48,2</i>
Aa en Hunze	11,3	381	75	5,4	39,1	55,5
Boxtel	25,8	402	146	7,3	53,5	39,2
Castricum	16,9	440	128	7,6	36,5	55,9
Coevorden	18,7	374	109	10,9	42,2	46,9
Moerdijk	23,2	404	127	6,3	57,7	36,0
Vught	21,1	371	105	7,5	56,0	36,5
Wijchen	17,6	439	116	4,9	49,8	45,3
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>19,2</i>			<i>7,1</i>	<i>47,8</i>	<i>45,0</i>
Alkmaar	26,7	461	153	10,5	57,2	32,3
Oosterhout	26,7	725	739	2,2	21,0	76,7
Oss	26,0	359	129	10,7	55,1	34,2
Zwolle	27,7	397	148	9,0	47,0	44,0
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>26,8</i>			<i>8,1</i>	<i>45,1</i>	<i>46,8</i>

\* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (vraag 7 en 8).

**Tabel 2: 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
Beemster	6,1	356	0,7	355	4,9	181
Bolsward	4,1	380	1,5	377	5,5	174
De Wolden	4,0	405	,4	416	3,7	227
Goedereede	4,3	397	1,5	381	4,3	195
Haaksbergen	4,6	371	1,7	376	3,8	210
Haaren	10,5	420	2,3	420	5,0	219
Leek	3,6	361	0,4	361	2,0	178
Lingewaal	5,3	1012	0,6	1016	3,8	581
Middelharnis	5,5	368	1,7	369	4,2	203
Naarden	7,6	411	1,2	414	5,3	204
Noordwijk	5,1	482	2,0	487	5,8	226
Oud-Beijerland	7,8	435	2,3	442	3,4	207
Rijnwoude	7,4	471	2,5	463	3,9	243
Steenbergen	7,2	369	2,2	360	3,0	190
Westervoort	8,2	428	2,7	424	9,6	217
Wormerland	7,5	402	1,1	400	1,9	199
Zuidhorn	3,0	358	1,7	367	3,3	197
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>6,0</i>		<i>1,6</i>		<i>4,3</i>	
Aa en Hunze	5,3	350	1,1	356	7,6	180
Boxtel	8,5	396	3,9	399	5,7	200
Castricum	7,7	418	1,6	415	6,5	202
Coevorden	5,9	341	2,8	341	7,5	169
Moerdijk	8,7	378	0,9	386	6,0	184
Vught	8,9	360	1,2	362	6,7	177
Wijchen	7,3	416	1,5	419	2,0	203
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>7,5</i>		<i>1,8</i>		<i>6,0</i>	
Alkmaar	9,7	445	3,8	453	8,4	203
Oosterhout	14,0	730	3,5	718	3,7	417
Oss	11,6	363	3,3	360	8,5	192
Zwolle	7,6	370	3,7	378	8,7	152
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>10,7</i>		<i>3,6</i>		<i>7,3</i>	

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

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

Gemeente	Voelt zich VAAK 's avonds onveilig in de buurt		Voelt zich VAAK niet op gemak 's avonds alleen thuis	
	%	N	%	N
Beemster	0,7	361	1,3	366
Bolsward	1,6	387	2,2	390
De Wolden	1,1	429	1,9	436
Goedereede	2,3	404	2,9	400
Haaksbergen	2,0	376	1,4	379
Haaren	2,4	429	3,4	438
Leek	1,3	366	0,8	378
Lingewaal	1,7	1039	1,7	1051
Middelharnis	2,0	378	3,0	381
Naarden	0,6	419	1,7	421
Noordwijk	1,4	496	1,3	496
Oud-Beijerland	1,7	455	1,3	455
Rijnwoude	1,8	476	1,4	490
Steenbergen	1,5	376	3,3	381
Westervoort	2,1	434	1,9	431
Wormerland	1,0	410	1,2	412
Zuidhorn	1,0	370	0,8	371
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	1,6		1,8	
Aa en Hunze	1,6	365	1,6	366
Boxtel	4,3	404	2,4	402
Castricum	2,1	430	1,8	425
Coevorden	2,7	355	4,2	349
Moerdijk	2,6	394	3,4	396
Vught	2,4	363	3,5	369
Wijchen	2,5	422	2,2	423
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	2,6		2,7	
Alkmaar	4,9	447	2,4	455
Oosterhout	6,4	735	NB**	NB**
Oss	5,3	365	3,2	365
Zwolle	4,4	378	0,5	390
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	5,3		1,5	

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

\*\* Gegevens niet uitgevraagd in burgerpeiling.

**Tabel 4 t/m 10: Extra data uit vragenlijst dienstverlening (loketonderzoek)**
**Tabel 4: Overeenkomst kwaliteit dienstverlening gemeentelijke dienst met verwachtingen\***

Gemeente	N	Komt overeen met verwachtingen	Bezoek was minder dan verwacht	Bezoek was beter dan verwacht
	abs	%	%	%
Beemster	89	92,1	3,4	4,5
Bolsward	34	91,2	2,9	5,9
De Wolden	81	82,7	2,5	14,8
Goedereede	86	88,4	7,0	4,7
Haaksbergen	110	85,5	4,5	10,0
Haaren	168	85,1	4,8	10,1
Leek	95	88,4	6,3	5,3
Lingewaal	120	90,8	4,2	5,0
Middelharnis	86	90,7	1,2	8,1
Naarden	120	80,8	8,3	10,8
Noordwijk	141	83,0	6,4	10,6
Oud-Beijerland	49	65,3	12,	22,4
Rijnwoude	42	81,0	2,4	16,7
Steenbergen	78	67,9	17,9	14,1
Westervoort	96	83,3	1,0	15,6
Wormerland	112	90,2	3,6	6,3
Zuidhorn	174	92,0	1,1	6,9
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>		<i>84,6</i>	<i>5,3</i>	<i>10,1</i>
Aa en Hunze	113	85,0	4,4	10,6
Boxtel	81	85,2	6,2	8,6
Castricum	85	91,8	3,5	4,7
Coevorden	88	89,8	2,3	8,0
Moerdijk	<i>NB**</i>	76,0	3,0	20,0
Vught	26	61,5	23,1	15,4
Wijchen	89	79,8	7,9	12,4
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>		<i>81,3</i>	<i>7,2</i>	<i>11,4</i>
Alkmaar	<i>NB**</i>	50,0	6,0	39,0
Oosterhout	<i>NB**</i>	63,0	13,0	19,0
Oss	299	67,2	14,4	18,4
Zwolle	<i>NB**</i>	70,0	7,0	19,0
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>		<i>62,6</i>	<i>10,1</i>	<i>23,9</i>

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

\*\* Gegevens niet bekend uit Benchmarking Publiekszaken

**Tabel 5: Wijze van informatie inwinnen voorafgaand aan bezoek gemeentehuis**  
(meerdere antwoorden mogelijk)

Gemeente	N	Schriftelijk	Telefonisch	E-mail	Internet
		%	%	%	%
Beemster	102	1,0	11,8	0,0	14,7
Bolsward	42	4,8	9,5	4,8	19,0
De Wolden	93	2,2	11,8	4,3	17,2
Goedereede	99	1,0	13,1	3,0	21,2
Haaksbergen	141	1,4	7,1	0,0	26,2
Haaren	192	5,7	9,4	3,1	27,6
Leek	108	4,6	2,8	0,9	23,1
Lingewaal	140	4,3	12,1	2,1	20,0
Middelharnis	102	3,9	7,8	3,9	18,6
Naarden	138	1,4	15,2	0,7	23,9
Noordwijk	161	2,5	8,1	,6	26,7
Oud-Beijerland	86	3,5	3,5	3,5	15,1
Rijnwoude	61	1,6	8,2	1,6	32,8
Steenbergen	101	4,0	13,9	1,0	7,9
Westervoort	116	5,2	7,8	0,9	19,8
Wormerland	129	5,4	10,1	0,8	27,9
Zuidhorn	213	4,7	5,2	1,9	20,7
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>		3,4	9,3	2,0	21,3
Aa en Hunze	130	3,1	6,2	2,3	30,0
Boxtel	106	2,8	4,7	0,9	20,8
Castricum	100	4,0	8,0	4,0	31,0
Coevorden	98	2,0	7,1	0,0	17,3
Moerdijk	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>
Vught	37	5,4	13,5	2,7	24,3
Wijchen	99	6,1	8,1	2,0	18,2
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>		3,9	7,9	2,0	23,6
Alkmaar	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>
Oosterhout	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>
Oss	394	2,8	9,1	1,5	23,9
Zwolle	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>		<i>NVT***</i>	<i>NVT***</i>	<i>NVT***</i>	<i>NVT***</i>

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

\*\* Gegevens niet uitgevraagd in Benchmarking Publiekszaken.

\*\*\* Hier worden geen gemiddelden weergegeven aangezien gemeente Oss als enige vertegenwoordigd is in deze categorie.

**Tabel 6: Rapportcijfer voor andere wijze van informatie inwinnen voorafgaand aan bezoek gemeentehuis\***

Gemeente	Cijfer	N
Beemster	7,4	36
Bolsward	7,2	15
De Wolden	7,2	38
Goedereede	7,1	48
Haaksbergen	7,2	62
Haaren	7,0	90
Leek	7,2	38
Lingewaal	7,4	58
Middelharnis	7,5	35
Naarden	7,7	64
Noordwijk	6,8	75
Oud-Beijerland	7,3	26
Rijnwoude	7,1	28
Steenbergen	7,0	31
Westervoort	7,4	50
Wormerland	7,7	63
Zuidhorn	7,2	85
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	<i>7,3</i>	
Aa en Hunze	7,1	54
Boxtel	7,5	44
Castricum	6,9	56
Coevorden	7,3	38
Moerdijk	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>
Vught	6,6	19
Wijchen	7,2	39
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	<i>7,1</i>	
Alkmaar	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>
Oosterhout	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>
Oss	6,8	167
Zwolle	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	<i>6,8</i>	

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

\*\* Gegevens niet uitgevraagd in Benchmarking Publiekszaken.

**Tabel 7: Andere gewenste manieren van contact met gemeente (in plaats van bezoek gemeentehuis) (meerdere antwoorden mogelijk)**

Gemeente	N	Schriftelijk %	Telefonisch %	E-mail %	Internet %
Beemster	102	17,6	20,6	29,4	19,6
Bolsward	42	19,0	19,0	28,6	31,0
De Wolden	93	11,8	33,3	38,7	40,9
Goedereede	99	20,2	26,3	28,3	40,4
Haaksbergen	141	24,8	27,0	27,0	36,2
Haaren	192	21,9	20,8	36,5	32,3
Leek	108	18,5	15,7	43,5	44,4
Lingewaal	140	32,1	35,7	37,1	45,0
Middelharnis	102	8,8	17,6	28,4	22,5
Naarden	138	18,1	28,3	34,8	37,7
Noordwijk	161	19,9	23,6	30,4	37,3
Oud-Beijerland	86	18,6	8,1	36,0	40,7
Rijnwoude	61	21,3	26,2	31,1	32,8
Steenbergen	101	13,9	21,8	58,4	52,5
Westervoort	116	25,0	22,4	31,9	41,4
Wormerland	129	22,5	26,4	31,8	32,6
Zuidhorn	213	22,1	20,7	29,6	31,9
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>		19,8	23,1	34,2	36,4
Aa en Hunze	130	17,7	23,1	42,3	50,8
Boxtel	106	23,6	25,5	38,7	44,3
Castricum	100	20,0	23,0	39,0	36,0
Coevorden	98	16,3	25,5	32,7	32,7
Moerdijk	<i>NB</i>	16,0	52,0	59,0**	
Vught	37	24,3	40,5	62,2	35,1
Wijchen	99	24,2	28,3	37,4	22,2
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>		20,3	31,1	42,1	36,9
Alkmaar	<i>NB</i>	6,0	33,0	45,0**	
Oosterhout	<i>NB</i>	10,0	49,0	32,0**	
Oss	394	16,2	25,4	37,1	39,8
Zwolle	<i>NB</i>	10,0	24,0	61,0**	
<i>Gemiddelde 50.000 of meer***</i>		10,6	32,9	37,1	39,8

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

\*\* Benchmarking Publiekszaken bevraagt deze 2 categorieën tezamen, deze tellen niet mee in het groeps-gemiddelde.

**Tabel 8: Schatting van de wachttijd (gerekend vanaf het moment dat men binnen kwam tot het moment dat men geholpen werd) bij het meest recente bezoek aan het gemeentehuis.**

Gemeente	Minder dan 5 minuten		5 tot 15 minuten		15 tot 30 minuten		30 tot 60 minuten		60 minuten of meer	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Gemeenten &lt;25.000 inwoners</i>										
Beemster	88	88,0	11	11,0	1	1,0	0	0,0	0	0,0
Bolsward	33	78,6	8	19,0	1	2,4	0	0,0	0	0,0
De Wolden	41	46,1	40	44,9	6	6,7	2	2,2	0	0,0
Goedereede	84	84,8	13	13,1	2	2,0	0	0,0	0	0,0
Haaksbergen	84	60,0	52	37,1	4	2,9	0	0,0	0	0,0
Haaren	118	62,1	66	34,7	6	3,2	0	0,0	0	0,0
Leek	64	59,8	38	35,5	4	3,7	1	0,9	0	0,0
Lingewaal	103	75,2	32	23,4	2	1,5	0	0,0	0	0,0
Middelharnis	62	61,4	34	33,7	5	5,0	0	0,0	0	0,0
Naarden	65	47,4	64	46,7	8	5,8	0	0,0	0	0,0
Noordwijk	87	56,5	54	35,1	7	4,5	6	3,9	0	0,0
Oud-Beijerland	49	58,3	33	39,3	2	2,4	0	0,0	0	0,0
Rijnwoude	42	71,2	14	23,7	1	1,7	1	1,7	1	1,7
Steenbergen	55	55,6	43	43,4	1	1,0	0	0,0	0	0,0
Westervoort	78	68,4	29	25,4	4	3,5	3	2,6	0	0,0
Wormerland	92	74,2	31	25,0	0	0,0	1	0,8	0	0,0
Zuidhorn	174	83,7	33	15,9	0	0,0	1	0,5	0	0,0
<i>Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners</i>										
Aa en Hunze	47	36,4	64	49,6	15	11,6	2	1,6	1	0,8
Boxtel	57	53,8	40	37,7	9	8,5	0	0,0	0	0,0
Castricum	45	45,5	37	37,4	13	13,1	3	3,0	1	1,0
Coevorden	68	69,4	29	29,6	1	1,0	0	0,0	0	0,0
Moerdijk	NB	90,0	NB	9,0	NB	1,0	NB	0,0	NB	0,0
Vught	16	43,2	13	35,1	5	13,5	3	8,1	0	0,0
Wijchen	44	44,4	43	43,4	11	11,1	1	1,0	0	0,0
<i>Gemeenten 50.000 of meer inwoners</i>										
Alkmaar	NB	46,0	NB	41,0	NB	10,0	NB	1,0	NB	0,0
Oosterhout	NB	51,0	NB	34,0	NB	7,0	NB	7,0	NB	2,0
Oss	108	27,8	160	41,2	83	21,4	30	7,7	7	1,8
Zwolle	NB	52,0	NB	30,0	NB	10,0	NB	8,0	NB	0,0

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 5).

**Tabel 9: De belangrijkste aspecten voor het meest recente bezoek aan het gemeentehuis\*****Legenda tabel 9**

A = Openingstijden

F = Wachtruimte

K = Inlevingsvermogen medewerker

B = Bereikbaarheid

G = Wachtijd

L = Duidelijkheid informatie

C = Parkeergelegenheid

H = Vriendelijkheid medewerker

M = Totale doorlooptijd vraag

D = Overzichtelijkheid entree

I = Deskundigheid medewerker

N = Privacy balies

E = Verwijzingsborden

J = Uiterlijke verzorging medewerker

O = Prijzen

Gemeente	Belangrijkste aspect**	2 <sup>de</sup> belangrijke aspect**	3 <sup>de</sup> belangrijke aspect**
<i>Gemeenten &lt;25.000 inwoners</i>			
Beemster	A	I	G/H
Bolsward	A	H/I	G
De Wolden	A	I	G
Goedereede	A	G	I
Haaksbergen	I	A	G
Haaren	I	A	L
Leek	A	I	C
Lingewaal	A	I	G
Middelharnis	I	A	H
Naarden	I	A	H
Noordwijk	I	A	G
Oud-Beijerland	I	A	O
Rijnwoude	A/I	L	G
Steenbergen	I	H	N
Westervoort	A	I	G
Wormerland	A	I	G
Zuidhorn	I	A	G
<i>Gemeenten 25.00 - 50.000 inwoners</i>			
Aa en Hunze	I	G	A
Boxtel	A	I	O
Castricum	I	G	A
Coevorden	I	H	A
Moerdijk	NB***	NB***	NB***
Vught	I	G	A
Wijchen	I	A	G
<i>Gemeenten &gt; 50.000 inwoners</i>			
Alkmaar	NB***	NB***	NB***
Oosterhout	NB***	NB***	NB***
Oss	G	I	A
Zwolle	NB***	NB***	NB***

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (Vraag 3).

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

\*\*\* Gegevens niet uitgevraagd in Benchmarking Publiekszaken.

**Tabel 10: Biedt de gemeente de mogelijkheid om klachten en meldingen over de leefomgeving telefonisch door te geven aan de gemeente?**

Gemeente	Ja		Nee	
	N	%	N	%
<i>Gemeenten &lt; 25.000 inwoners</i>				
Beemster	44	95,7	2	4,3
Bolsward	20	100	0	0,0
De Wolden	42	95,5	2	4,5
Goedereede	42	91,3	4	8,7
Haaksbergen	78	98,7	1	1,3
Haaren	112	95,7	5	4,3
Leek	51	96,2	2	3,8
Lingewaal	67	95,7	3	4,3
Middelharnis	56	96,6	2	3,4
Naarden	73	97,3	2	2,7
Noordwijk	75	90,4	8	9,6
Oud-Beijerland	54	94,7	3	5,3
Rijnwoude	29	100	0	0,0
Steenbergen	53	93,0	4	7,0
Westervoort	53	98,1	1	1,9
Wormerland	67	100	0	0,0
Zuidhorn	93	95,9	4	4,1
<i>Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners</i>				
Aa en Hunze	59	98,3	1	1,7
Boxtel	51	98,1	1	1,9
Castricum	48	94,1	3	5,9
Coevorden	55	96,5	2	3,5
Moerdijk	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>
Vught	20	95,2	1	4,8
Wijchen	57	96,6	2	3,4
<i>Gemeenten 50.000 of meer</i>				
Alkmaar	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>
Oosterhout	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>
Oss	186	93,5	13	6,5
Zwolle	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 10).

\*\* Gegevens niet uitgevraagd in Benchmarking Publiekszaken.

Tabel 11: Rapportcijfer totaaloordeel over bezoek aan loket\*

Gemeente	Cijfer	N
Beemster	7,7	95
Bolsward	7,6	41
De Wolden	7,3	88
Goedereede	7,5	96
Haaksbergen	7,6	135
Haaren	7,3	187
Leek	7,5	106
Lingewaal	7,7	138
Middelharnis	7,7	102
Naarden	7,5	135
Noordwijk	7,3	156
Oud-Beijerland	7,3	85
Rijnwoude	7,6	59
Steenbergen	7,5	99
Westervoort	7,5	113
Wormerland	7,8	122
Zuidhorn	7,8	203
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>	7,5	
Aa en Hunze	7,6	126
Boxtel	7,4	105
Castricum	7,3	94
Coevorden	7,4	97
Moerdijk	8,2	NB
Vught	7,1	37
Wijchen	7,6	96
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>	7,5	
Alkmaar	7,6	NB
Oosterhout	7,7	NB
Oss	7,3	377
Zwolle	7,4	NB
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>	7,5	

\* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (vraag 4).  
Rapportcijfer is gebaseerd op 10-puntsschaal.

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

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

Gemeentenaam	Weerstandsv Vermogen	Omzet	Verhouding tussen weerstandsv Vermogen en omzet	Afstand tot het Gemiddelde	Rapportcijfer voor weerstandsv Vermogen
Beemster	8.868	13.799	64,3%	1,2%	9,9
Bolsward	9.774	21.511	45,4%	17,6%	8,2
De Wolden	39.611	72.879	54,4%	8,7%	9,1
Goedereede	13.877	23.502	59,0%	4,0%	9,6
Haaksbergen	31.548	53.564	58,9%	4,2%	9,6
Haaren	23.742	22.713	104,5%	41,5%	5,9
Leek	13.737	72.552	18,9%	44,1%	5,6
Lingewaal	7.204	17.346	41,5%	21,5%	7,8
Middelharnis	17.777	43.916	40,5%	22,6%	7,7
Naarden	23.500	40.681	57,8%	5,3%	9,5
Noordwijk	24.159	62.983	38,4%	24,7%	7,5
Oud-Beijerland	46.533	70.625	65,9%	2,8%	9,7
Rijnwoude	25.155	32.241	78,0%	15,0%	8,5
Steenbergen	39.785	46.912	84,8%	21,7%	7,8
Westervoort	5.133	26.731	19,2%	43,9%	5,6
Wormerland	13.293	24.927	53,3%	9,7%	9,0
Zuidhorn	25.596	40.285	63,5%	0,5%	10
<b>Gemiddelde &lt; 25.000</b>			<b>63,1%**</b>		<b>8,3</b>
Aa en Hunze	18.893	53.565	35,3%	10,8%	8,9
Boxtel	41.899	66.617	62,9%	16,8%	8,3
Castricum	22.738	51.126	44,5%	1,6%	9,8
Coevorden	37.102	104.127	35,6%	10,4%	9,0
Moerdijk	90.363	78.992	114,4%	68,3%	3,2
Vught	27.173	49.935	54,4%	8,3%	9,2
Wijchen	37.939	67.135	56,5%	10,4%	9,0
<b>Gemiddelde 25.000-50.000**</b>			<b>46,1%**</b>		<b>8,2</b>
Alkmaar	108.428	322.340	33,6%	3,5%	9,6
Oosterhout	140.441	120.945	116,1%	79,0%	2,1
Oss	93.397	221.712	42,1%	5,0%	9,5
Zwolle	187.926	447.690	42,0%	4,8%	9,5
<b>Gemiddelde 50.000 of meer**</b>			<b>37,1%**</b>		<b>7,7</b>

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

\*\* Het weergegeven gemiddelde is het landelijk gemiddelde van respectievelijk kleinere gemeenten (kleiner dan 25.000 inwoners), middelgrote (25.000 tot 50.000 inwoners) en grotere gemeenten (meer dan 50.000 inwoners). In de kolom 'Afstand tot het gemiddelde' wordt dan ook per gemeente de afstand tot dit landelijk gemiddelde weergegeven.

**Tabel 2: 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
Beemster	202	6.302	98	6.458	377	7.186
Bolsward	158	9.128	584	9.895	931	10.873
De Wolden	489	18.201	8.912	18.856	3.263	21.375
Goedereede	632	8.912	601	9.039	1.240	10.466
Haaksbergen	683	18.958	1.021	19.455	357	21.583
Haaren	1.673	10.253	5.948	10.504	1.107	11.389
Leek	-416	15.819	1.459	16.318	-527	18.172
Lingewaal	-174	7.459	7	7.606	428	8.494
Middelharnis	729	13.910	1.012	13.732	758	15.674
Naarden	<i>NB**</i>	<i>NB**</i>	-705	12.059	666	14.090
Noordwijk	294	19.184	-63	19.661	1.225	22.045
Oud-Beijerland	1.006	18.309	172	19.372	523	21.608
Rijnwoude	379	13.423	677	14.002	988	14.405
Steenbergen	553	17.658	3.574	18.077	-29	20.620
Westervoort	-903	10.795	1.299	11.152	680	12.491
Wormerland	1.128	11.241	-10	11.619	2.148	12.485
Zuidhorn	1.269	14.271	1.052	14.561	1.171	15.759
Aa en Hunze	-279	20.335	961	21.159	3.561	24.209
Boxtel	1.067	22.845	3.139	23.964	1.880	26.774
Castricum	50	24.113	1.259	25.747	1.957	27.922
Coevorden	71	30.719	15	31.522	554	37.394
Moerdijk	8.065	31.169	3.308	31.516	4.589	36.235
Vught	-121	21.920	-55	22.226	-33	24.431
Wijchen	2.046	29.318	4.994	29.431	1.186	32.704
Alkmaar	2.544	89.940	11.181	92.293	7.749	102.530
Oosterhout	11.987	42.843	37.251	43.858	4.393	49.525
Oss	23.943	62.490	11.180	64.860	8.199	71.260
Zwolle	4.492	111.518	3.548	116.885	971	130.852

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

\*\* Over 2005 zijn de gegevens voor gemeente Naarden wat betreft het rekeningresultaat en de algemene middelen niet beschikbaar.

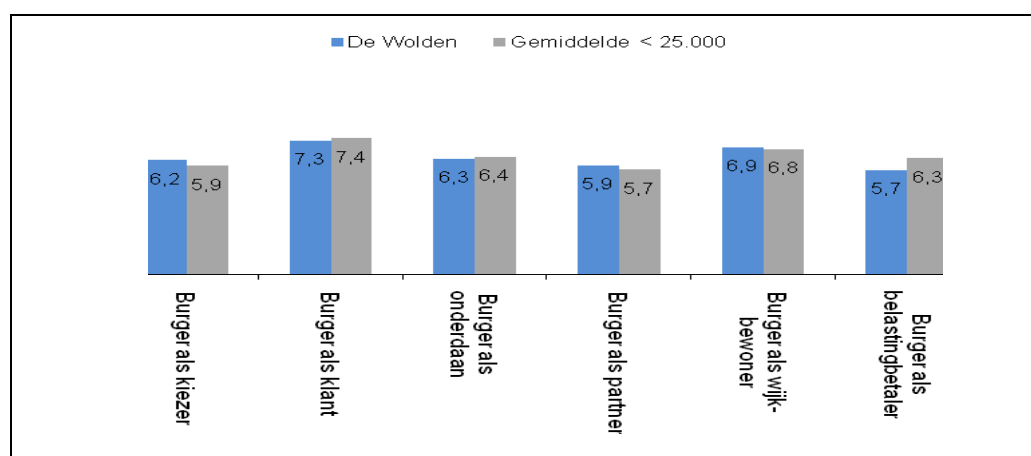
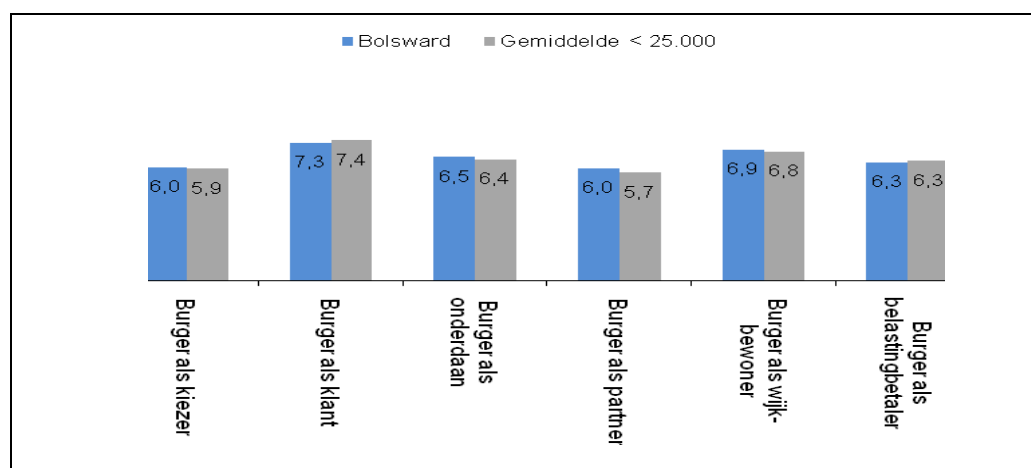
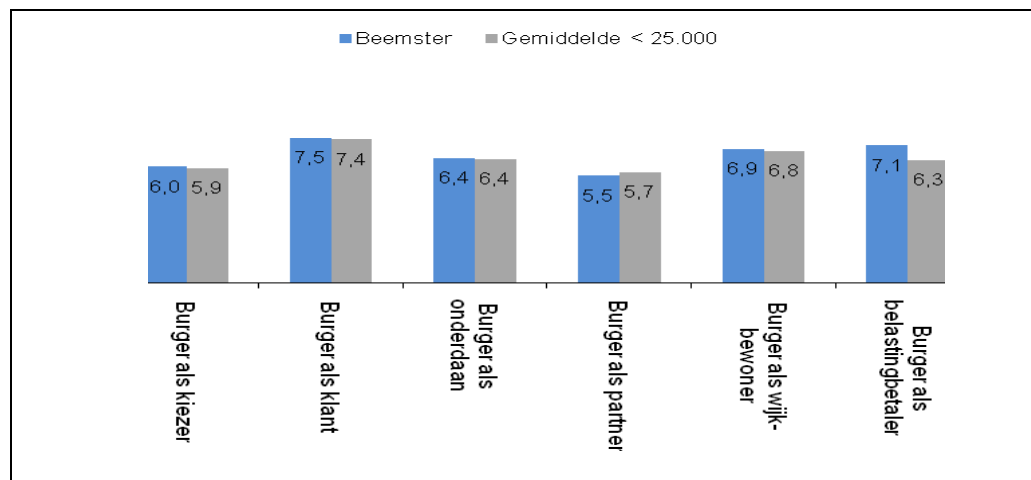
**Tabel 3: Brongegevens voor rapportcijfer 'In welke mate laat de gemeente beleidsruimte liggen (algemene middelen versus rekeningresultaat)?'**\*

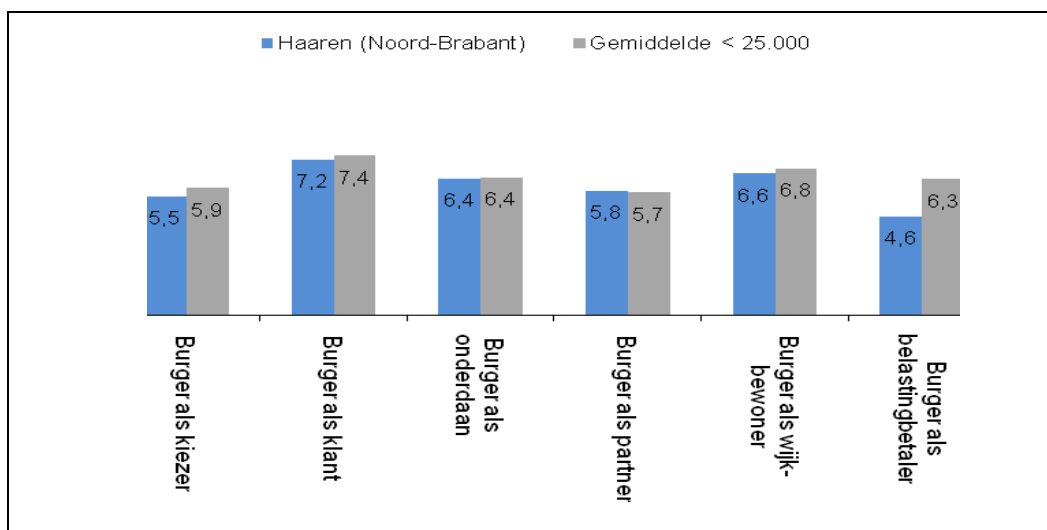
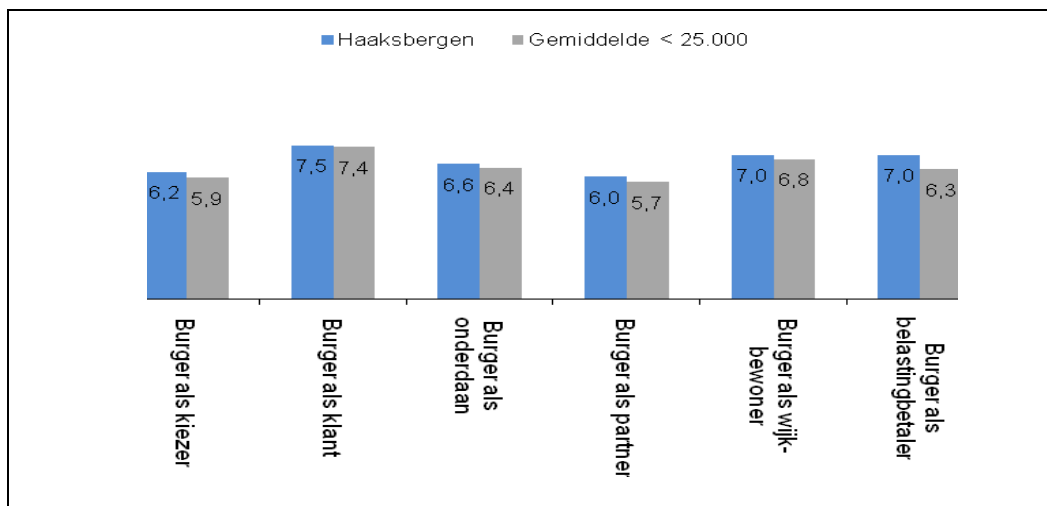
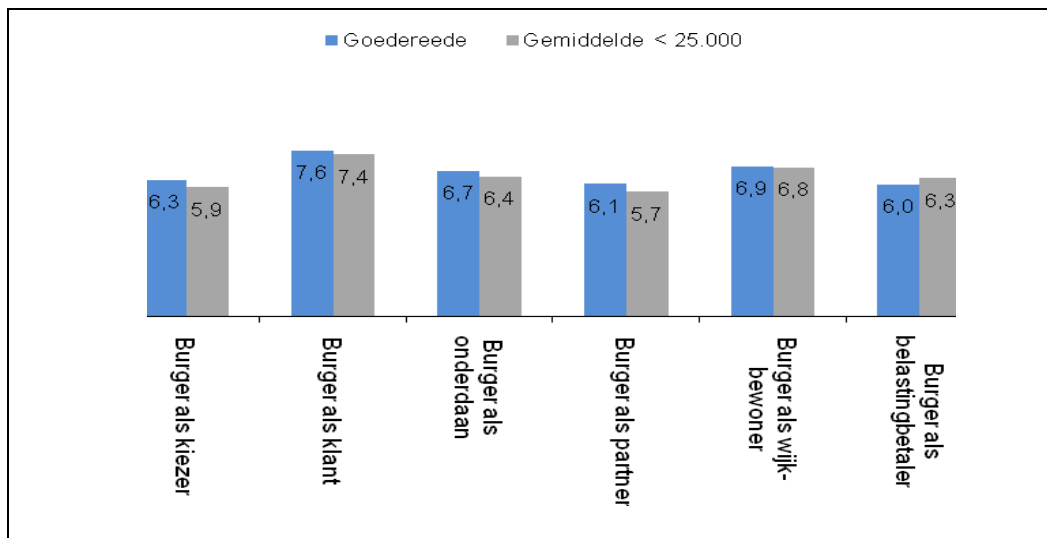
Gemeente	Gemiddelde 2005 t/m 2007		Verhouding	Cijfer
	resultaat	middelen		
Beemster	226	6.649	3,4%	6,9
Bolsward	558	9.965	5,6%	5,0
De Wolden	4.221	19.477	21,7%	1,0
Goedereede	825	9.472	8,7%	2,2
Haaksbergen	687	19.999	3,4%	6,9
Haaren	2.909	10.715	27,2%	1,0
Leek	172	16.770	1,0%	9,1
Lingewaal	87	7.853	1,1%	9,0
Middelharnis	833	14.439	5,8%	4,8
Naarden	-20	13.075	-0,1%	9,9
Noordwijk	485	20.297	2,4%	7,8
Oud-Beijerland	567	19.763	2,9%	7,4
Rijnwoude	681	13.943	4,9%	5,6
Steenbergen	1.366	18.785	7,3%	3,5
Westervoort	359	11.479	3,1%	7,2
Wormerland	1.089	11.782	9,2%	1,7
Zuidhorn	1.164	14.864	7,8%	3,0
<i>Gemiddelde &lt; 25.000</i>				<i>5,4</i>
Aa en Hunze	1.414	21.901	6,5%	4,2
Boxtel	2.029	24.528	8,3%	2,6
Castricum	1.089	25.927	4,2%	6,2
Coevorden	213	33.212	0,6%	9,4
Moerdijk	5.321	32.973	16,1%	1,0
Vught	-70	22.859	-0,3%	9,7
Wijchen	2.742	30.484	9,0%	1,9
<i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>				<i>5,0</i>
Alkmaar	7.158	94.921	7,5%	3,2
Oosterhout	17.877	45.409	39,4%	1,0
Oss	14.441	66.203	21,8%	1,0
Zwolle	3.004	119.752	2,5%	7,7
<i>Gemiddelde 50.000 of meer</i>				<i>3,2</i>

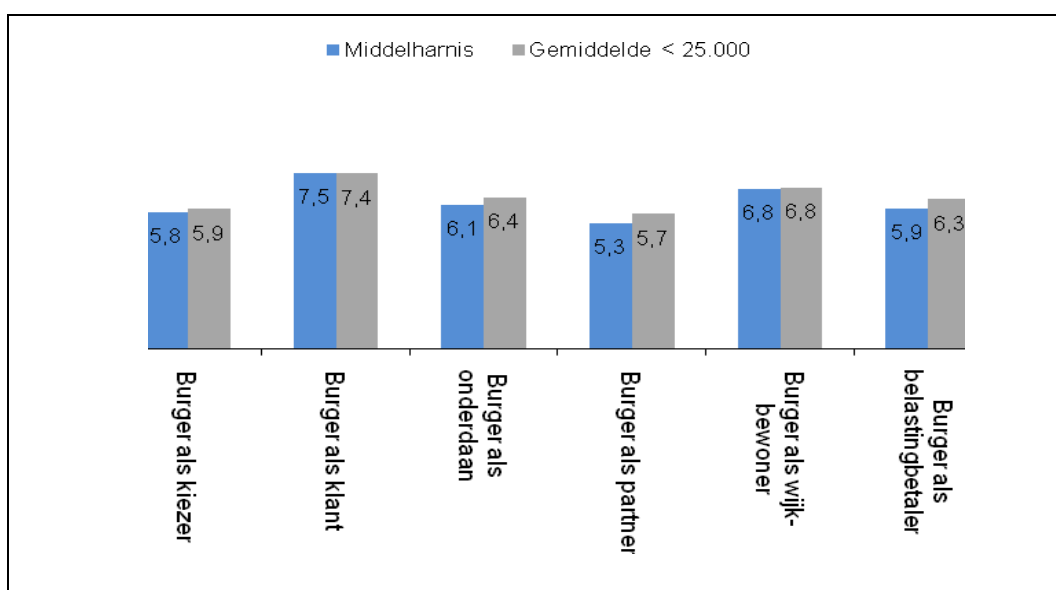
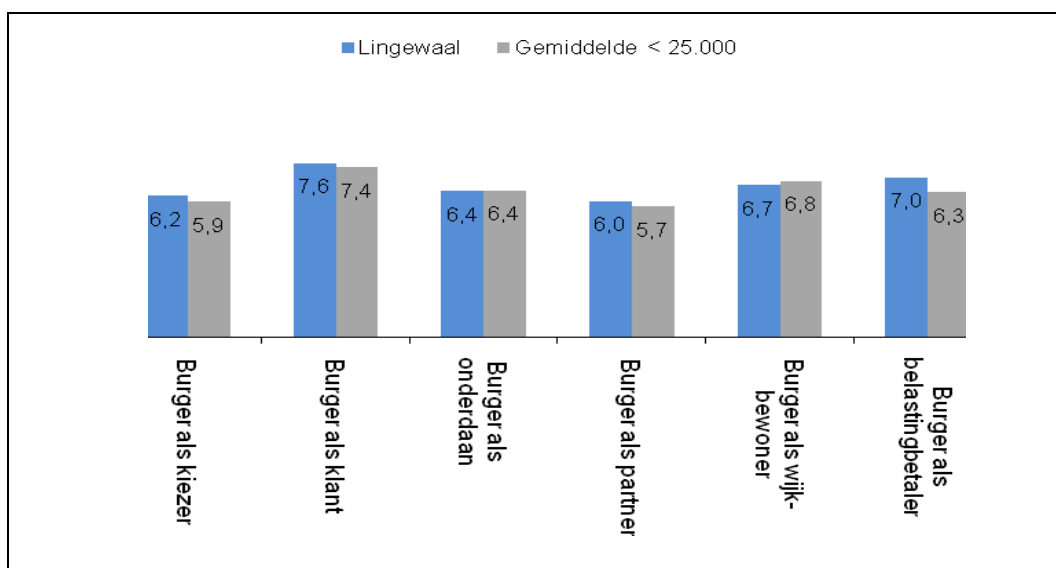
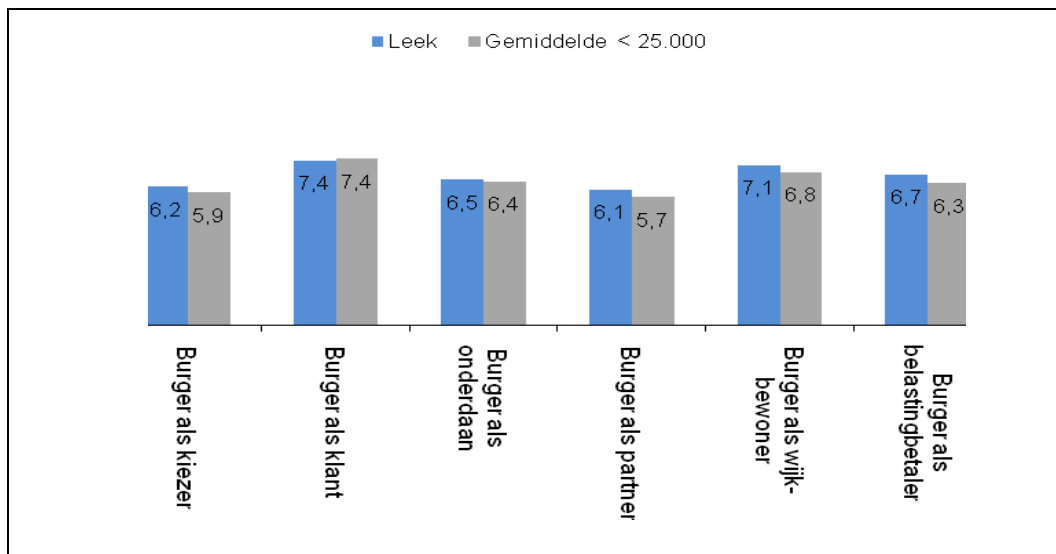
\* Bron: IPG-bestand Deloitte plus aanvullend door gemeenten aangeleverde informatie (waaronder IV3-bestand).

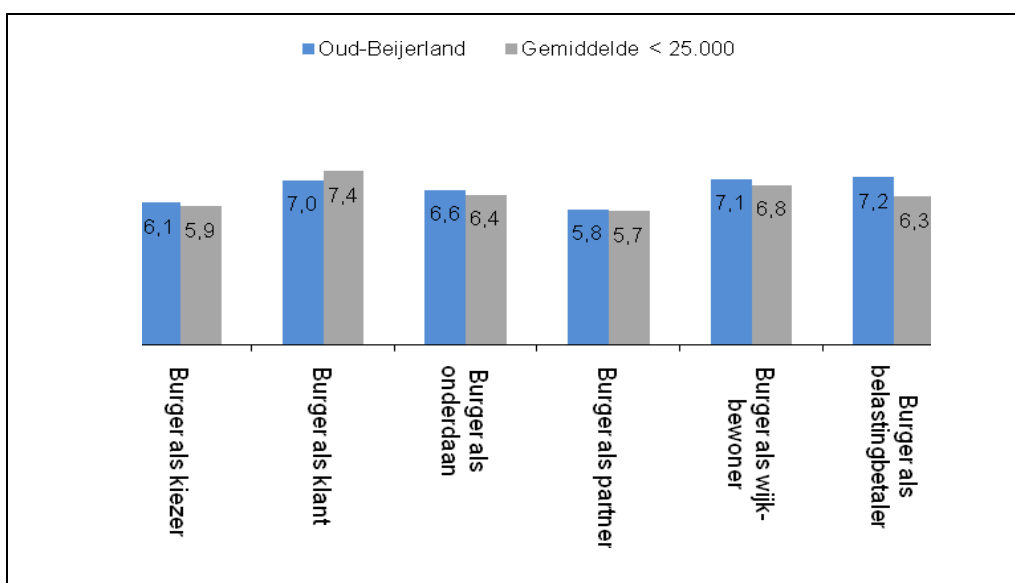
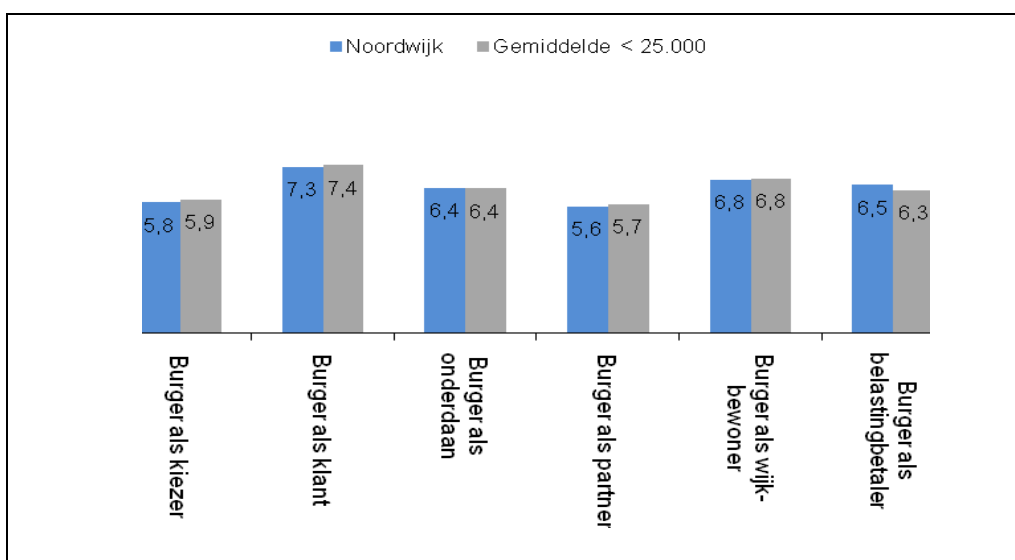
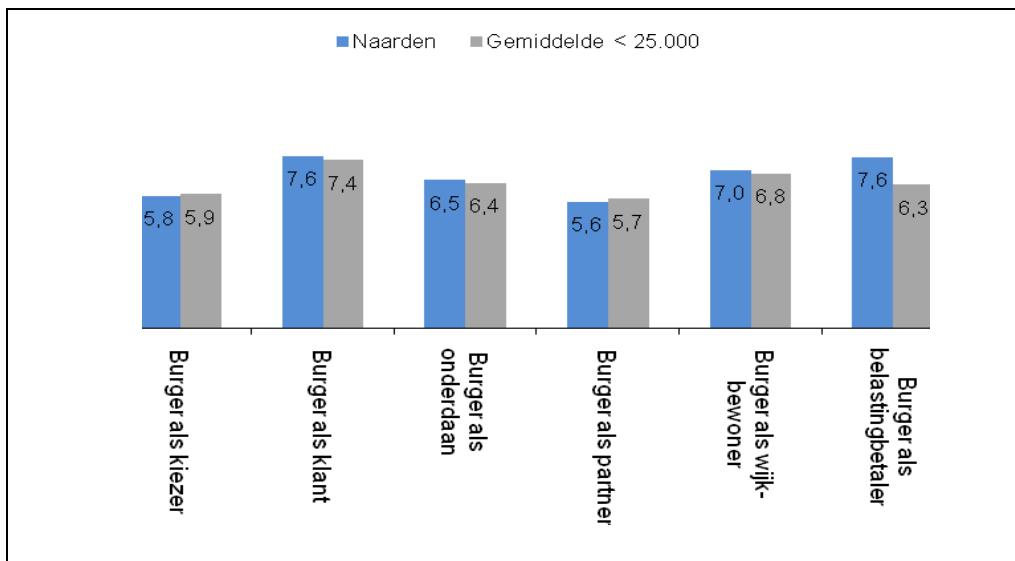
## Bijlage 3: Rapportcijfers in grafieken

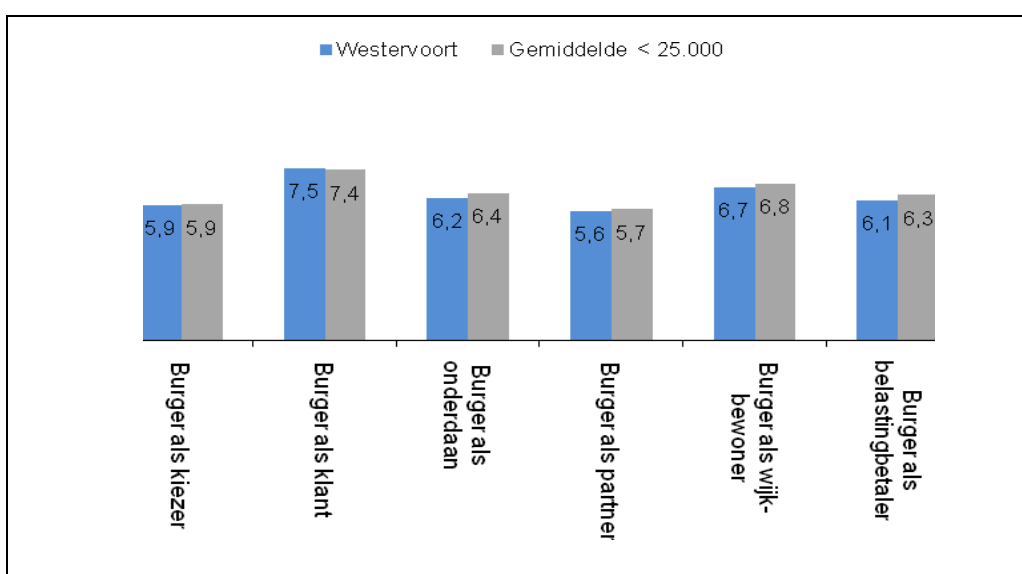
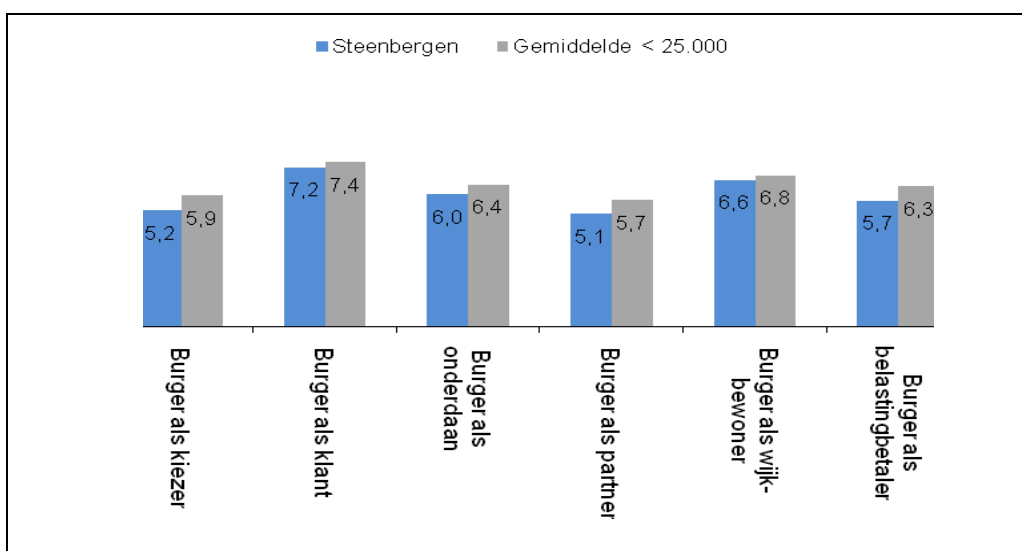
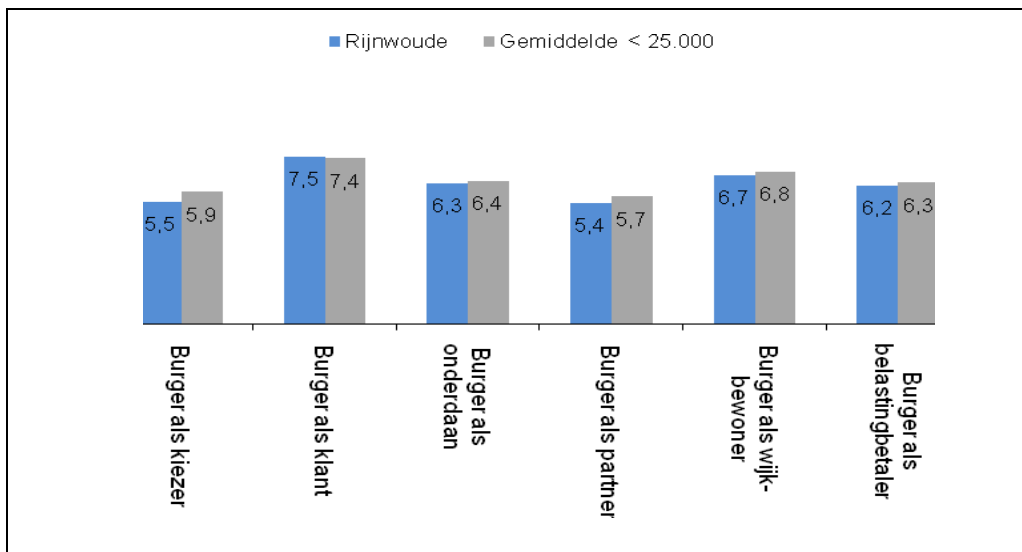
- Grafieken van gemeenten met minder dan 25.000 inwoners

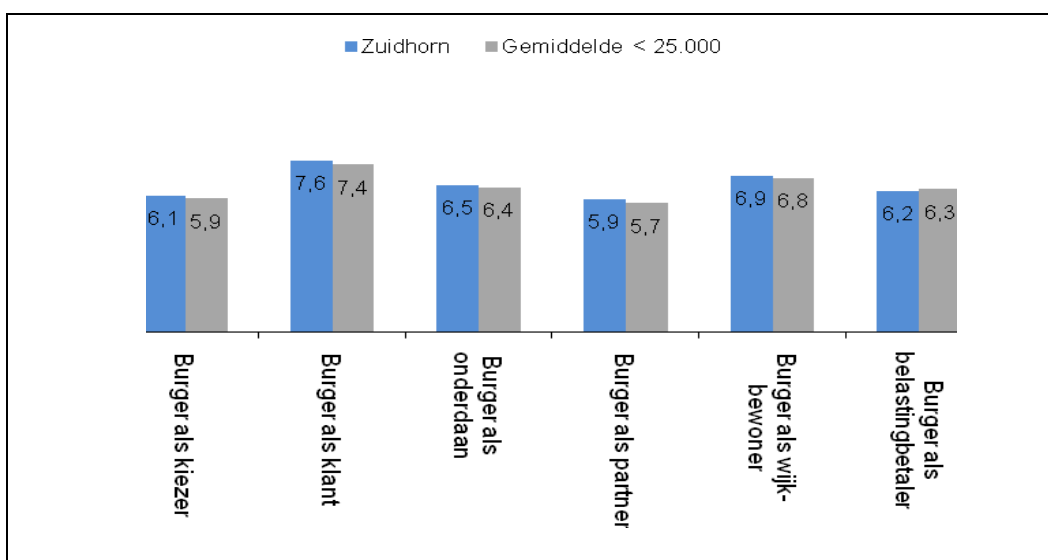
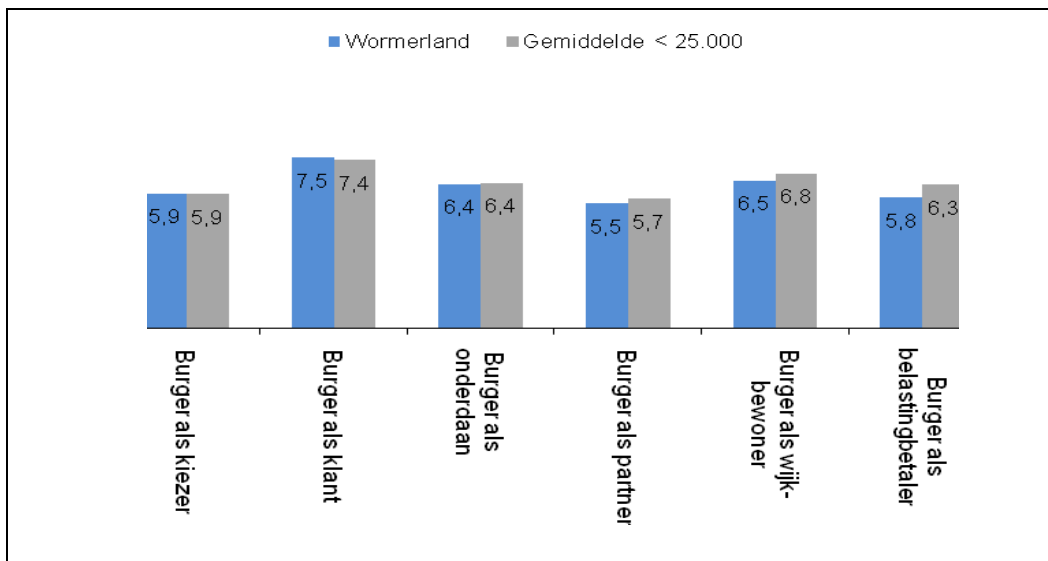




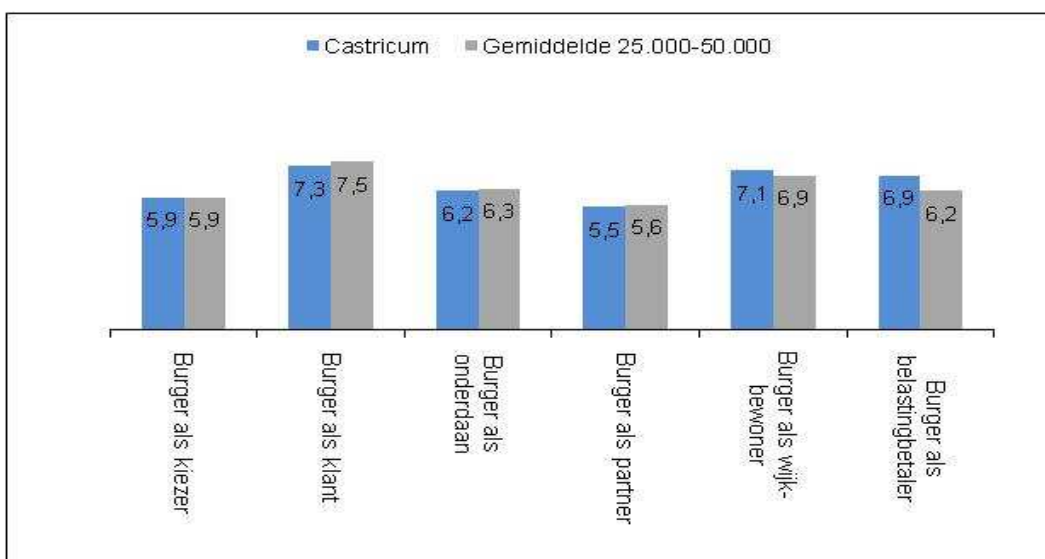
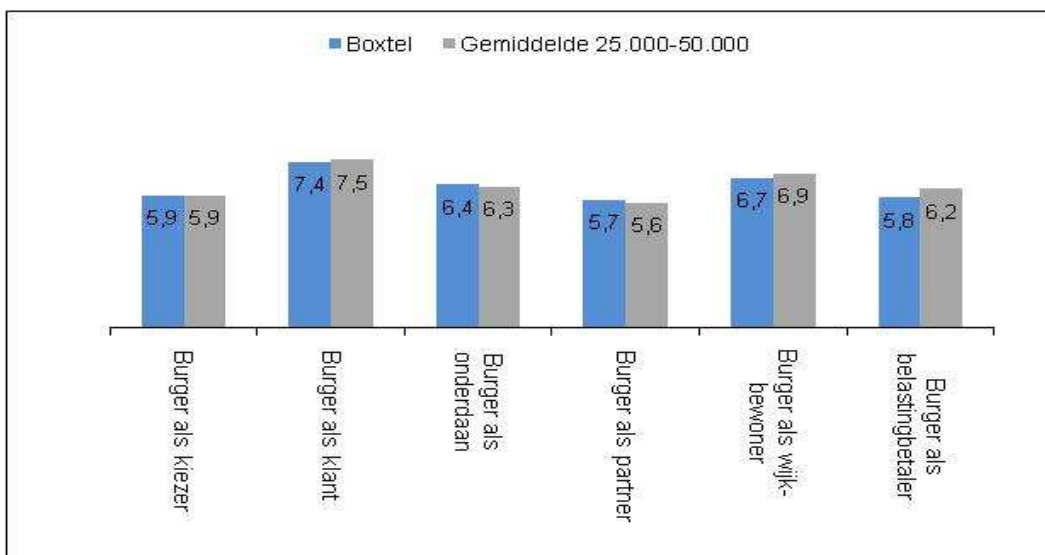
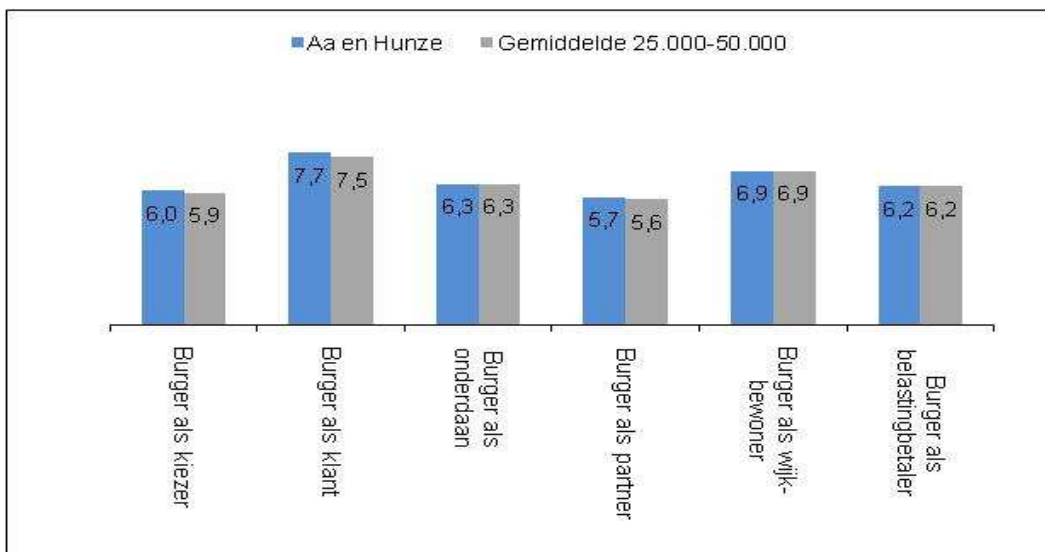


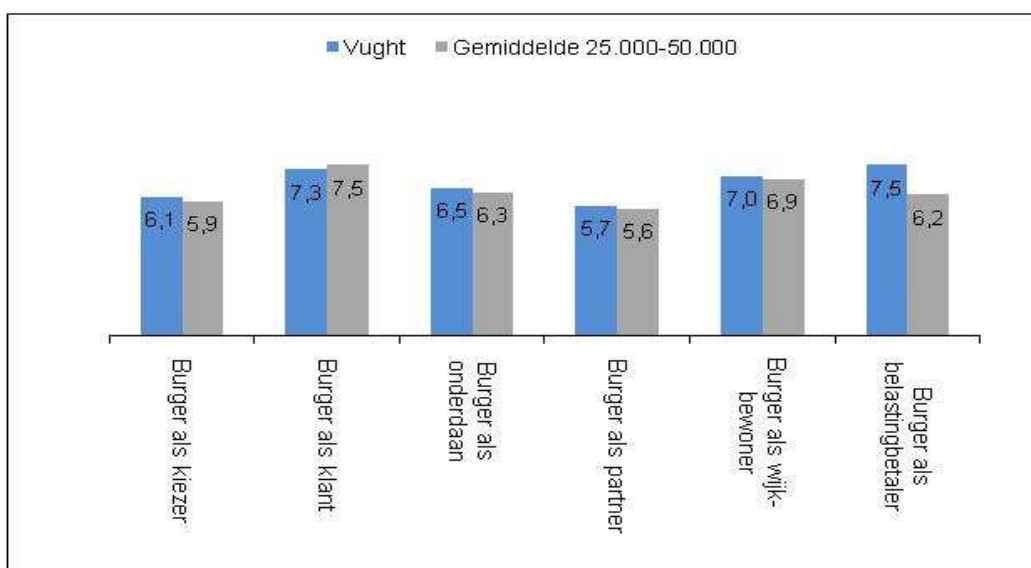
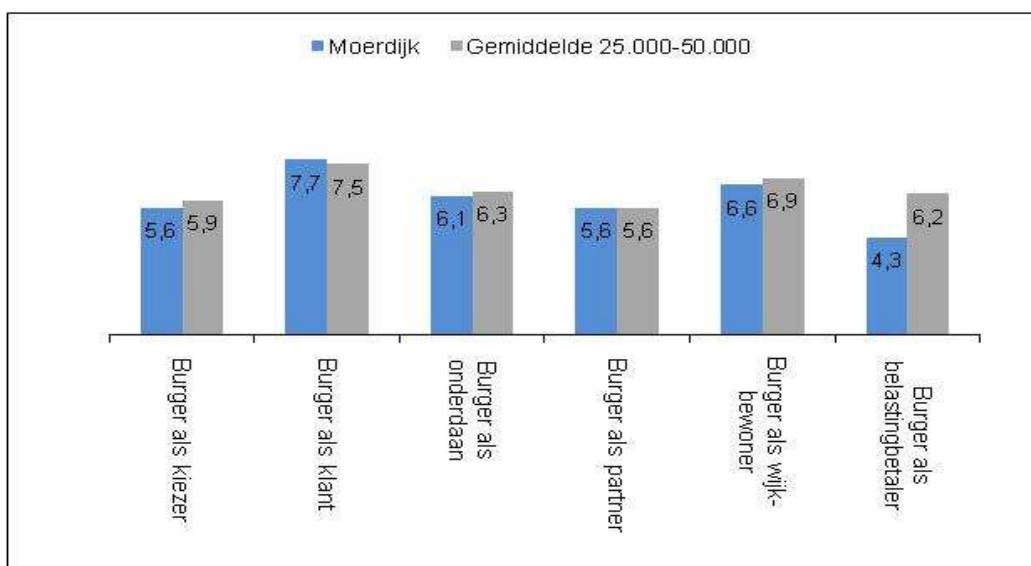
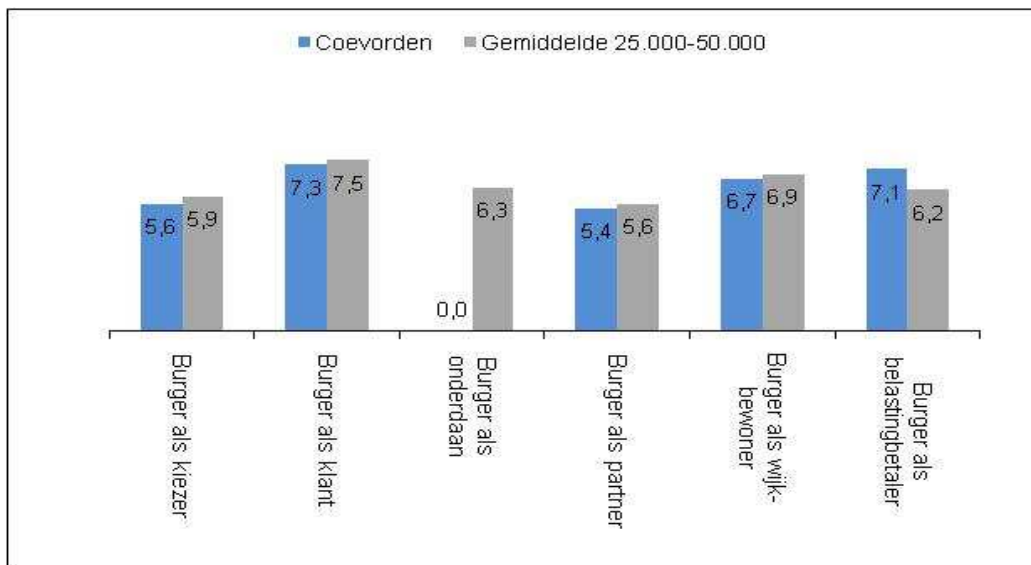


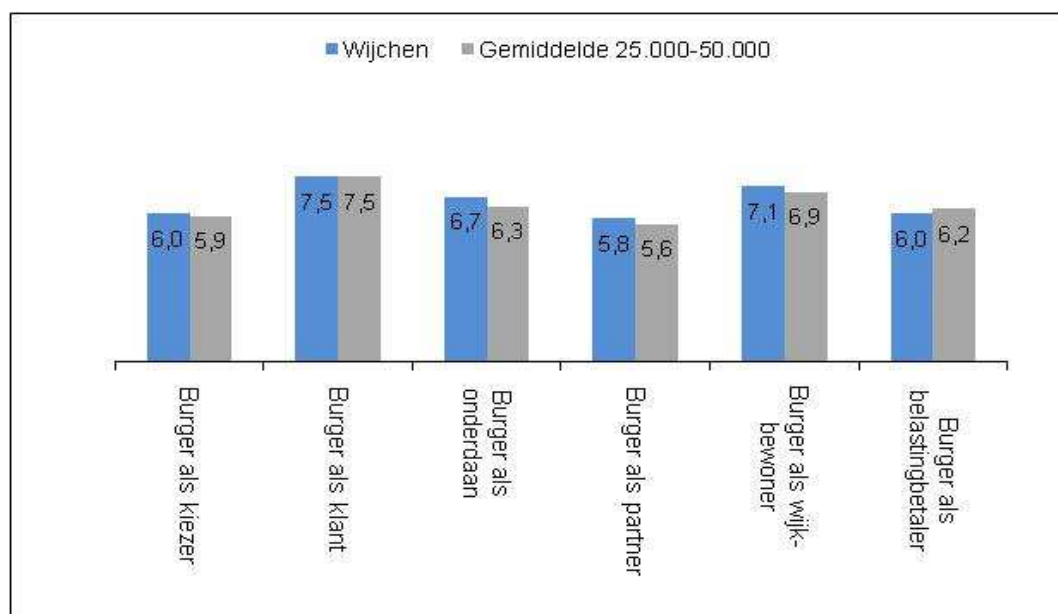




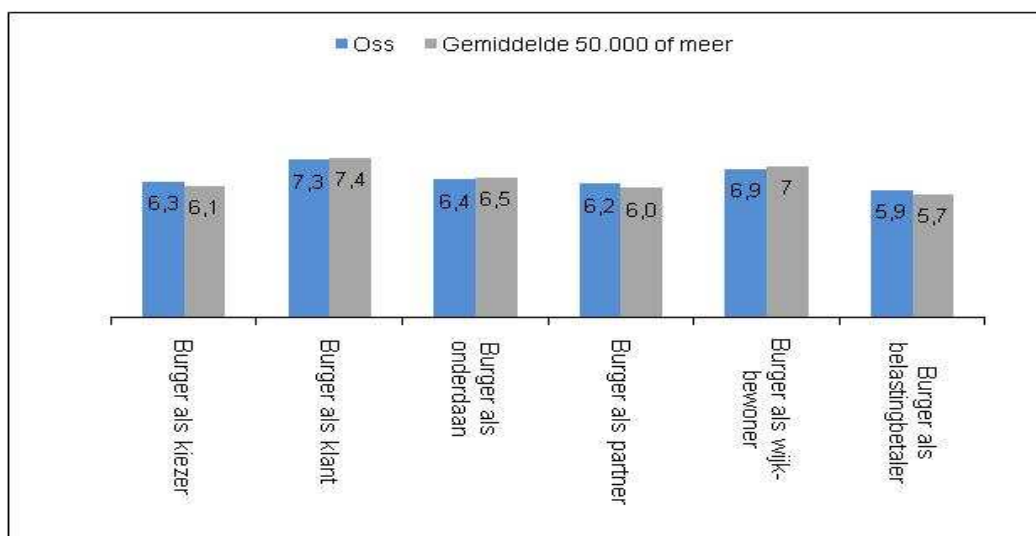
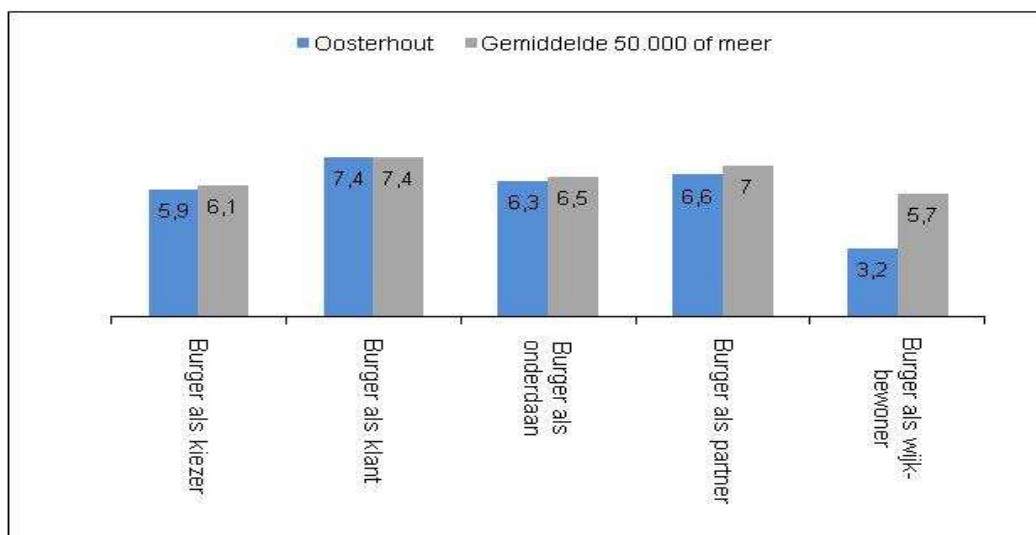
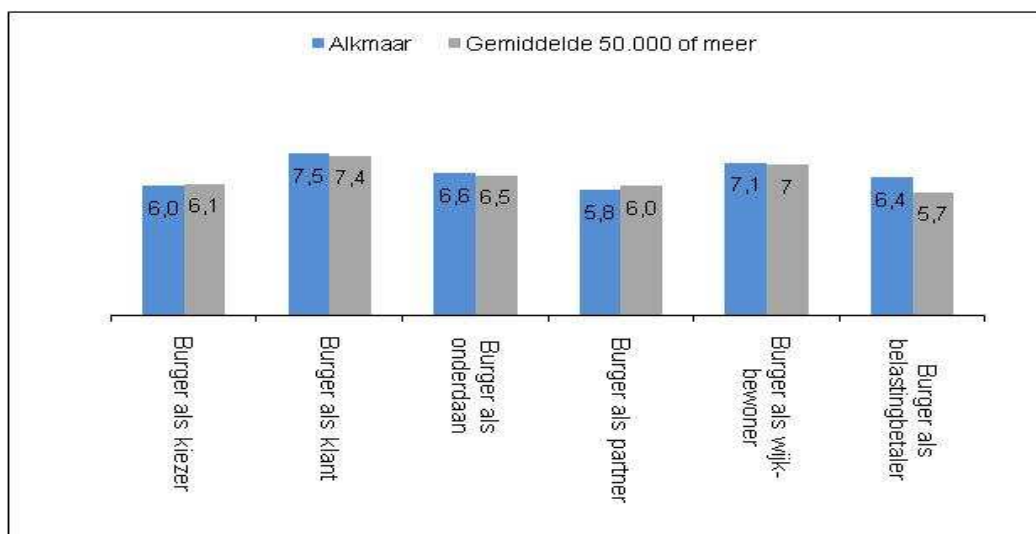
- Grafieken van gemeenten met 25.000 tot 50.000 inwoners

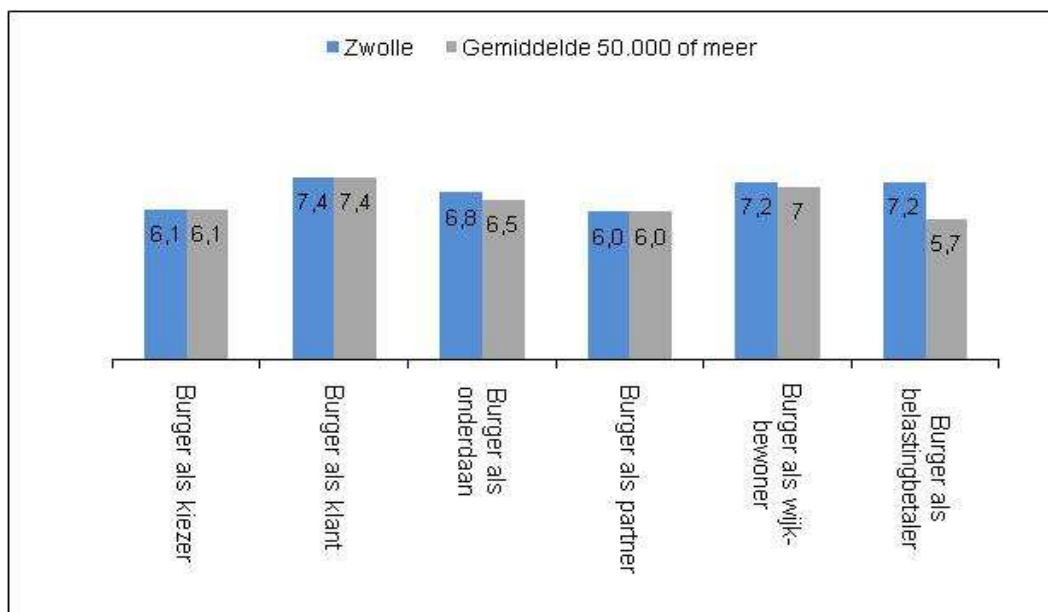






- Grafieken van gemeenten met 50.000 of meer inwoners





## **Bijlage 4: Vragenlijsten versie Voorjaar 2009**

## 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. Kunt u voor elk van deze voorzieningen aangeven in hoeverre u daar tevreden mee bent?**

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

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

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

**3. Kunt voor elke uitspraak aangeven in hoeverre u het hier mee eens bent? Als u het niet weet kunt u dat natuurlijk ook aangeven.**

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

**4. 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"/>

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

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

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

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

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

- Ja                      ▶ *ga door met de volgende vraag*  
 Nee                      ▶ *ga door met vraag 9*  
 Geen mening            ▶ *ga door met vraag 9*

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

- Vaak                       Zelden  
 Soms                       Ik weet het niet

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

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

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	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"/>
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
- f. De gemeente doet wat ze zegt bij het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in uw buurt.

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

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

**12. 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)

- 1      2      3      4      5      6      7      8      9      10
- 

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

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

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

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

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

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

**16. 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?** *Bij het werk van de gemeente kunt u denken aan (het regelen van) de aanwezigheid, het aantal en/of het onderhoud van de bibliotheek, het zwembad, parken en perken, speeltuintjes, etc.* **Geef u uw oordeel alstublieft in de vorm van een rapportcijfer, waarbij een 1 staat voor 'zeer oneens' en een 10 voor 'zeer eens'.**

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

Tot slot willen we u graag nog een aantal vragen stellen over uw persoonlijke situatie. Deze vragenlijst wordt anoniem verwerkt, dus met deze gegevens gebeurt verder niets. Maar de antwoorden die u op de volgende vragen geeft, geven ons wel meer inzicht over u als inwoner van onze gemeente en over hoe u over onze gemeente denkt.

**17. Wat is uw geslacht?**

- Vrouw  
 Man

**18. Wat is uw leeftijd?**

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

**19. Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode?**

--	--	--	--

**20. 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 kennis in uitvoering

*Met dank aan:*

VSO Vereniging voor Statistiek en Onderzoek/VNG Vereniging Nederlandse Gemeenten

*Technische realisatie en projectuitvoering:*

PON kennis in uitvoering

## 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 kennis in uitvoering





**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 om 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
- Positief
- Negatief
- Zeer negatief
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

**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.***



