

Definitief rapport

- Embargo tot en met maandag 24 maart 2014
- Rapport openbaar vanaf dinsdag 25 maart 2014

Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen*

Najaar 2013

Barneveld	Hoorn
Bloemendaal	Lingewaal
Borne	Naarden
Bunschoten	Oud-Beijerland
Cranendonck	Raalte
De Wolden	Ridderkerk
Drimmelen	Sint Anthonis
Epe	Ten Boer
Goeree-Overflakkee	Texel
Haaren	Veghel
Heemstede	Vlagtwedde
Hoogeveen	



Colofon

Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van
23 Nederlandse gemeenten

Auteurs

mevrouw drs. K. du Long
mevrouw M. Tan MSc

Dit project wordt uitgevoerd door



PON Publicatienummer
14-3

ISBN
978-90-5049-539-4

Datum
12 februari 2014

© 2014 het PON, kennis in uitvoering

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

Meer informatie:

www.hetpon.nl
waarstaatjegemeente.hetpon.nl



Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Waarstaatjegemeente.nl.....	5
1.2	Doorontwikkeling instrument	5
1.3	Leeswijzer	6
2	Burgerrollen op hoofdlijnen	7
2.1	Interpretatie en het gebruik geconstrueerde rapportcijfers	7
2.2	De constructie van rapportcijfers	8
2.3	Weging van cijfers	8
2.4	Samenstelling geconstrueerde rapportcijfers burgerrollen	9
2.5	De onderdelen van Waarstaatjegemeente.nl <i>Burgerrollen</i>	13
3	Werkwijze	15
3.1	Deelnemende gemeenten	15
3.2	Instructie aan gemeenten	16
3.3	Vragen over de gemeente in het algemeen (burgerpeiling)	16
3.4	Vragen over de dienstverlening van de gemeente (KTO)	17
4	Resultaten	19
4.1	Respons en betrouwbaarheid	19
4.2	Totaaloverzicht rapportcijfers	22
4.3	Algemene referentiegegevens gemeenten	23
4.4	De burger als kiezer	26
4.5	De burger als klant	32
4.6	De burger als onderdaan	42
4.7	De burger als partner	50
4.8	De burger als wijkbewoner	56
4.9	De burger als belastingbetaler	66
4.9.1	Belastingbetaler KING	67
4.9.2	Belastingbetaler PON en Deloitte	68
	Bijlagen	97
Bijlage A	Overige vragen niet in rapportcijfers meegerekend	98
Bijlage B	Overige resultaten KTO	100
Bijlage C	IFLO centrumfunctie en sociale structuur	114
Bijlage D	Vragenlijsten versie Najaar 2013	115

1 Inleiding

1.1 Waarstaatjegemeente.nl

Waarstaatjegemeente.nl is hét platform voor gemeentelijke prestatievergelijking. Het instrument wordt beheerd door het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) en op hun website 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 site¹.

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

- De **feitelijke prestatiecijfers** moeten voor een deel door deelnemende gemeenten zelf worden aangeleverd; hiertoe ontvangen zij jaarlijks een vragenlijst van KING. Het andere deel wordt door KING zelf aangeleverd vanuit bestaande databronnen zoals het CBS.
- De **oordelen van burgers** (vertaald in rapportcijfers voor zes verschillende burgerrollen²) 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 onderzoeksbureau³. KING heeft criteria opgesteld waaraan het onderzoek naar burgeroordelen minimaal moet voldoen; op deze manier is vergelijkbaarheid tussen gemeenten gegarandeerd. Zij adviseren gemeenten deze onderzoeken minimaal eens per twee jaar uit te voeren.⁴

Voor de volledige geschiedenis van het instrument verwijzen we naar onze website www.waarstaatjegemeente.hetpon.nl.

1.2 Doorontwikkeling instrument

De doorontwikkeling van Waarstaatjegemeente.nl is, net als het beheer, ook in handen van KING. Om het instrument beter aan te laten sluiten op de huidige ontwikkelingen waar gemeenten mee te maken hebben, heeft het instrument vanaf 2014 een nieuwe invulling gekregen van KING. In plaats van burgerrollen gaat het instrument uit van een aantal maatschappelijke thema's. Door middel van een

¹ Bron: www.waarstaatjegemeente.nl (KING).

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

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

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

prioriteitenmatrix wordt het voor gemeenten inzichtelijk op welke thema's ze hun aandacht moeten vestigen. De nieuwe vragenlijst die vanaf januari 2014 beschikbaar is, is te vinden op onze website onder "Het project / Vernieuwings KING".

Het PON en Deloitte blijven naast de nieuwe invulling ook de oude variant van Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* uitvoeren. Om ook deze variant nog beter op de behoeften van gemeenten aan te laten sluiten zullen de burgerrollen in de toekomst uitgebreid worden met meer interessante stuurinformatie. We houden hierbij altijd rekening met uw eventuele wensen om gegevens te kunnen vergelijken met die van voorgaande deelnames.

1.3 Leeswijzer

In dit rapport vindt u de resultaten van de 23 gemeenten die deelgenomen hebben aan het traject Najaar 2013. 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
- 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. Op de website van Waarstaatjegemeente.nl (www.waarstaatjegemeente.nl) kunnen gemeenten ook op basis van andere kenmerken zich met andere gemeenten vergelijken.

Voor deze vergelijking hebben we het gemiddelde rapportcijfer van alle gemeenten die in 2012 en in 2013 bij PON en Deloitte hebben deelgenomen aan dit project opgenomen. In paragraaf 4.2 vindt u een overzicht van deze gemeenten. In hoofdstuk 2 wordt de methodiek van het onderzoek toegelicht. In hoofdstuk 3 is beschreven op welke wijze het project is uitgevoerd. De resultaten worden gepresenteerd in hoofdstuk 4.

2 Burgerrollen op hoofdlijnen

Het onderzoek gaat uit van burgerrollen. Iedere burgerrol heeft een inhoudelijke beschrijving, waaraan gemeentelijk prestaties zijn gekoppeld. De prestaties worden gemeten aan de hand van indicatoren, burgeroordelen. De burgeroordelen worden uitgedrukt in rapportcijfers voor verschillende burgerrollen; wij hanteren voor onze uitvoering de naam 'Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen*'.

Het onderzoek onderscheidt zes burgerrollen:

- de burger als kiezer
- de burger als klant
- de burger als onderdaan
- de burger als partner
- de burger als wijkbewoner
- de burger als belastingbetaler⁵

Voor iedere burgerrol, behalve voor de rol van belastingbetaler, wordt tot slot ook een gemiddeld totaalrapportcijfer berekend.

2.1 Interpretatie en het gebruik geconstrueerde rapportcijfers

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

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

⁵ Meer informatie over deze rol en waarom er geen totaalrapportcijfer voor berekend wordt vindt u in hoofdstuk 4.

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

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

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

2.2 De constructie van rapportcijfers

De input voor de rapportcijfers komt uit twee verschillende bronnen: een vragenlijst over de gemeente in het algemeen (burgerpeiling) en een vragenlijst over de dienstverlening van de gemeente (KTO)⁶.

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

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

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

⁶ Zie bijlage D voor de vragenlijsten.

2.4 Samenstelling geconstrueerde rapportcijfers burgerrollen

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

De scores van gemeenten op deze indicatoren komen uit de twee eerder genoemde bronnen: de burgerpeiling en het KTO.

5-puntsschalen en 10-puntsschalen

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

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

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

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

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

Samengevat

Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* onderscheidt zes verschillende burgerrollen. Op één na, krijgt iedere burgerrol een totaal rapportcijfer⁷. Het totaalrapportcijfer per burgerrol is samengesteld op basis van deelvijfers van indicatoren. Aan deze burgerrollen zijn geen gewichten toegekend: de rol van burgers als onderdaan is daarmee bijvoorbeeld even zwaar gewogen als de rol van burger als kiezer.

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

In de volgende paragrafen worden de zes burgerrollen nader beschreven.



De burger als kiezer

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

De volgende *prestaties* zijn omschreven:

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



De burger als klant

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

De volgende *prestaties* zijn omschreven:

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

⁷ De rol van de burger als belastingbetaler is in ontwikkeling en op dit moment is de invulling nog niet zover dat hier een totaalrapportcijfer van berekend kan worden. Meer informatie hierover leest u op pagina 14 in dit rapport.



De burger als onderdaan

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

De volgende *prestaties* zijn omschreven:

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



De burger als partner

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

De volgende *prestaties* zijn omschreven:

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



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 verantwoordelijkheid? Durft de gemeente verantwoordelijkheden op deze gebieden over te hevelen als burgers daar om vragen?

De volgende *prestaties* zijn omschreven:

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



De burger als belastingbetaler

Wijziging vanaf voorjaar 2009:

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

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

Nieuwe invulling PON en Deloitte

Omdat de rol van de burger als belastingbetaler in theorie een belangrijk onderdeel is van de burger in zijn totaliteit, hebben PON en Deloitte op eigen initiatief geprobeerd de rol nieuw leven in te blazen door een nieuwe invulling te ontwikkelen. Sinds najaar 2010 is de nieuwe invulling van kracht. Meer informatie over de inhoud van de nieuwe invulling vindt u in paragraaf 4.9.

De burger als belastingbetaler (KING)

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

De volgende *prestaties* zijn omschreven:

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

Voor deze rol kan géén totaalrapportcijfer berekend worden (deze bestaat namelijk maar uit één indicator gebaseerd op een burgeroordeel).

2.5 De onderdelen van Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen*

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

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

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

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

3 Werkwijze

3.1 Deelnemende gemeenten

Voor u ligt de rapportage van de 23 gemeenten die in het najaar van 2013 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 is gemaakt aan de hand van de cijfers van 1 januari 2013 van het CBS. Het traject Najaar 2013 is in de periode september tot en met maart 2013 uitgevoerd voor en door 23 Nederlandse gemeenten.

Overzicht deelnemende gemeenten Najaar 2013

Gemeenten met minder dan 25.000 inwoners	Gemeenten met 25.000 tot 50.000 inwoners	Gemeenten met ≥ 50.000 inwoners
(13 gemeenten)	(7 gemeenten)	(3 gemeenten)
Bloemendaal	Drimmelen	Barneveld
Borne	Epe	Hoogeveen
Bunschoten	Goeree-Overflakkee	Hoorn
Cranendonck	Heemstede	
De Wolden	Raalte	
Haaren	Ridderkerk	
Lingewaal	Veghel	
Naarden		
Oud-Beijerland		
Sint Anthonis		
Ten Boer		
Texel		
Vlagtwedde		

3.2 Instructie aan gemeenten

Gemeenten hebben voor aanvang van het traject (september 2013) van PON en Deloitte een projectinstructie en voorbeelden van uitnodigingsbrieven voor burgers om deel te nemen aan de burgerpeiling en het KTO ontvangen. In deze instructie is omschreven welke werkzaamheden het project omvat en op welke wijze de werkzaamheden door gemeenten uitgevoerd moeten worden.

Gemeenten hebben de volgende taken voor hun rekening genomen:

- Het aanmaken van uitnodigingsbrieven op eigen briefpapier voor de burgerpeiling (1.200 stuks). Het aanmaken van de uitnodigingsbrief voor het KTO (300 stuks) op eigen briefpapier was optioneel.
- Het trekken van een steekproef van 1.200 inwoners van 18 jaar en ouder uit de GBA ten behoeve van de burgerpeiling.
- Het verzenden van 1.200 vragenlijsten ten behoeve van de burgerpeiling met een uitnodigingsbrief op eigen gemeentelijk briefpapier en het verzenden van een herinnering.
- Het uitzetten van vragenlijsten bij loketdiensten van de gemeente ten behoeve van het KTO.
- Het verzamelen van de ingevulde vragenlijsten en deze retourneren aan het bedrijf dat de vragenlijsten scant.
- Het aanleveren van een beperkt aantal registratiegegevens en het aanleveren van financiële gegevens.

3.3 Vragen over de gemeente in het algemeen (burgerpeiling)

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

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

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 300 vragenlijsten ontvangen met de bedoeling deze met een begeleidende brief gedurende een periode van vijf weken af te nemen onder bezoekers van de gemeentelijke loketten. We verwachtten hierbij een respons van 100 vragenlijsten per gemeente, met een minimum van 75⁸.

8 De minimale respons voor een betrouwbare uitspraken is bij het KTO anders bepaald dan bij de burgerpeiling. Om de minimale respons te kunnen berekenen zijn gegevens nodig van het totaal aantal bezoekers in de periode van afname van het onderzoek. Omdat dit aantal per gemeente verschilt, we dit niet van tevoren weten en deze gegevens ook achteraf niet voor alle gemeenten zonder meer bekend zijn, hanteert KING voor dit onderdeel een pragmatische ondergrens waarbij nog een redelijke betrouwbaarheid gegarandeerd is.

4 Resultaten

4.1 Respons en betrouwbaarheid

Burgerpeiling

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

Tabel 1 Respons burgerpeiling

Gemeente	Papieren vragenlijst		Internet vragenlijst		Totaal	Respons per gemeente*
	%	abs	%	abs	abs	%
Gemeenten met < 25.000 inwoners						
Bloemendaal	81	1.277	19	292	1.569	33**
Borne	67	287	33	142	429	36
Bunschoten	79	346	21	91	437	36
Cranendonck	79	2.101	21	544	2.645	31**
De Wolden	75	334	25	112	446	37
Haaren	62	273	38	164	437	36
Lingewaal	60	231	40	155	386	32
Naarden	62	301	38	187	488	41
Oud-Beijerland	64	286	36	161	447	37
Sint Anthonis	73	296	27	108	404	34
Ten Boer	75	266	25	90	356	30
Texel	81	316	19	72	388	32
Vlagentwede	80	318	20	79	397	33
Gemeenten met 25.000 – 50.000 inwoners						
Drimmelen	81	1.427	19	341	1.768	35**
Epe	82	375	18	80	455	38
Goeree-Overflakkee	68	302	32	141	443	37
Heemstede	71	323	29	135	458	38
Raalte	79	351	21	92	443	37
Ridderkerk	73	310	27	117	427	36
Veghel	74	363	26	125	488	41
Gemeenten met > 50.000 inwoners						
Barneveld	74	290	26	100	390	33
Hoogeveen	63	236	37	141	377	31
Hoorn	69	311	31	137	448	37

* Op basis van 1.200 verstuurdde vragenlijsten

** Bloemendaal: 4.730 verstuurdde vragenlijsten | Cranendonck: 8.664 verstuurdde vragenlijsten | Drimmelen: 5.007 verstuurdde vragenlijsten

Klanttevredenheidsonderzoek Balie (KTO)

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

Tabel 2 Respons Klanttevredenheidsonderzoek Balie (KTO)

Gemeente	Papieren vragenlijst		Internetvragenlijst via computer bij de balies		Enquêteur		Totaal
	%	abs	%	abs	%	abs	Abs
Gemeenten met < 25.000 inwoners							
Bloemendaal	92	113	8	10	-	-	123
Borne	-	-	-	-	100	105	105
Bunschoten	74	108	26	37	-	-	145
Cranendonck	-	-	-	-	100	101	101
De Wolden	100	106	-	-	-	-	106
Haaren	100	79	-	-	-	-	79
Lingewaal	-	-	-	-	100	76	76
Naarden	-	-	-	-	100	106	106
Oud-Beijerland	-	-	-	-	100	103	103
Sint Anthonis	-	-	-	-	100	103	103
Ten Boer	100	89	-	-	-	-	89
Texel	98	160	2	3	-	-	163
Vlagtwedde	100	138	-	-	-	-	138
Gemeenten met 25.000 - 50.000 inwoners							
Drimmelen	100	104	-	-	-	-	104
Epe	100	175	-	-	-	-	175
Goeree-Overflakkee	100	86	-	-	-	-	86
Heemstede	100	128	-	-	-	-	128
Raalte	-	-	-	-	100	105	105
Ridderkerk	-	-	30	31	70	72	103
Veghel	-	-	-	-	100	112	112
Gemeenten met > 50.000 inwoners							
Barneveld	100	108	-	-	-	-	108
Hoogeveen	100	142	-	-	-	-	142
Hoorn	100	93	-	-	-	-	93

Interpretatie cijfers

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

Vergelijking met gemiddelde 2012 en Voorjaar 2013

In de tabellen is steeds per groep gemeenten een vergelijking gemaakt met het gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 meegedaan hebben aan Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* bij PON en Deloitte. Het gaat daarbij om de volgende gemeenten:

Gemeenten tot 25.000 inwoners (41 referentiegemeenten)			
Voorjaar 2012	Najaar 2012	Voorjaar 2013	Najaar 2013
Dantumadiel	Brielle	Nederweert	Bloemendaal
Enkhuizen	Dongeradeel	Rucphen	Borne
Goirle*	Eersel	Schijndel	Bunschoten
Harenkarspel	Harlingen	Sint-Oedenrode	Cranendonck
Heumen*	Hattem	Steenbergen	De Wolden
Maasdriel	Hillegom		Haaren
Olst-Wijhe	Neerijnen		Lingewaal
Rhenen	Oldebroek		Naarden
Schagen	Ouder-Amstel		Oud-Beijerland
Strijen	Reimerswaal		Sint Anthonis
Westervoort	Westvoorne		Ten Boer
Zijpe			Texel
			Vlaagtwedde

Gemeenten met 25.000 – 50.000 inwoners (27 referentiegemeenten)			
Voorjaar 2012	Najaar 2012	Voorjaar 2013	Najaar 2013
Boxtel	Best	Boxtel	Drimmelen
Bussum	Gilze en Rijen	Heemskerk	Epe
Wijchen	Horst aan de Maas	Overbetuwe	Goeree-Overflakkee
	Lochem	Soest	Heemstede
	Noordwijk	Vught	Raalte
	Ooststellingwerf*		Ridderkerk
	Ridderkerk		Veghel
	Rijswijk		
	Sint-Michielsgestel		
	Stadskanaal		
	Waalwijk		
	Wassenaar		

* Deze gemeente is niet meegenomen bij het berekenen van de gemiddelden van de indicatoren die afkomstig zijn uit de Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl, omdat zij hiervoor te weinig respondenten hebben.

Gemeenten met 50.000 inwoners of meer (7 referentiegemeenten)			
Voorjaar 2012	Najaar 2012	Voorjaar 2013	Najaar 2013
-	Emmen	-	Barneveld
	Oss		Hoogeveen
	Roermond		Hoorn
	Vlaardingen		

4.2 Totaaloverzicht rapportcijfers

Tabel 3 Totaaloverzicht rapportcijfers per burgerrol

Gemeente	Kiezer	Klant	Onder- daan	Partner	Wijk- bewoner
	[5]	[19]	[12]	[5]	[27]
Bloemendaal	5,6	7,6	6,4	5,7	7,0
Borne	6,2	7,8	6,3	6,2	7,2
Bunschoten	6,3	8,1	6,7	6,3	7,3
Cranendonck	5,5	7,9	6,0	5,5	6,9
De Wolden	6,1	7,7	6,3	6,2	7,0
Haaren	5,6	7,8	6,2	5,7	6,6
Lingewaal	6,3	8,0	6,4	6,0	6,7
Naarden	5,9	7,7	6,5	5,7	7,1
Oud-Beijerland	6,0	8,0	6,4	5,8	7,2
Sint Anthonis	5,2	7,6	6,0	5,5	6,8
Ten Boer	6,0	7,8	6,3	6,0	7,0
Texel	5,1	7,9	6,0	5,3	7,1
Vlagtwedde	6,1	8,0	6,2	6,1	6,9
Gemiddelde < 25.000*	5,8	7,5	6,3	5,8	6,9
Drimmelen	5,4	7,7	6,0	5,5	6,7
Epe	5,8	7,7	6,1	5,6	7,0
Goeree-Overflakkee	5,7	7,6	6,2	5,4	6,9
Heemstede	6,4	7,9	6,7	6,3	7,3
Raalte	5,4	7,8	6,2	5,5	7,1
Ridderkerk	5,5	7,6	6,4	5,4	7,1
Veghel	5,6	7,9	6,1	5,3	6,8
Gemiddelde 25.000 – 50.000*	5,8	7,7	6,3	5,7	7,0
Barneveld	6,2	7,9	6,6	5,9	7,2
Hoogeveen	6,0	7,7	6,4	5,7	7,2
Hoorn	5,8	7,8	6,3	5,7	7,1
Gemiddelde > 50.000*	5,9	7,7	6,3	5,7	7,0

* Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

4.3 Algemene referentiegegevens gemeenten

Algemeen		
1	Algemene referentiegegevens (worden niet in rapportcijfers doorgerekend)	- Gemeentenaam, provincie - Oppervlakte, bevolkingsdichtheid - Aantal inwoners - Groene en grijze druk, demografische druk

Tabel 4 Algemene referentiegegevens* (2012)

Gemeente	Provincie	Oppervlakte totaal [km ²]**	Bevolkingsdichtheid [pers/km ²]
Gemeenten met < 25.000 inwoners			
Bloemendaal	Noord-Holland	45,2	555
Borne	Overijssel	26,2	830
Bunschoten	Utrecht	34,8	664
Cranendonck	Noord-Brabant	78,1	267
De Wolden	Drenthe	226,4	106
Haaren	Noord-Brabant	58,6	236
Lingewaal	Gelderland	54,5	216
Naarden	Noord-Holland	32,9	802
Oud-Beijerland	Zuid-Holland	19,6	1.249
Sint Anthonis	Noord-Brabant	99,8	119
Ten Boer	Groningen	45,7	165
Texel	Noord-Holland	463,2	85
Vlagtwedde	Groningen	170,6	97
Gemeenten met 25.000 - 50.000 inwoners			
Drimmelen	Noord-Brabant	119,4	277
Epe	Gelderland	157,4	208
Goeree-Overflakkee***	Zuid-Holland	-	-
Heemstede	Noord-Holland	9,6	2.848
Raalte	Overijssel	172,3	214
Ridderkerk	Zuid-Holland	25,3	1.904
Veghel	Noord-Brabant	78,9	480
Gemeenten met > 50.000 inwoners			
Barneveld	Gelderland	176,7	304
Hoogeveen	Drenthe	129,3	430
Hoorn	Noord-Holland	53,3	3.519

* Bron: CBS

** Totale oppervlakte land en water.

*** Geen gegevens beschikbaar omdat deze gemeente in 2012 nog niet bestond

Tabel 5 Algemene referentiegegevens* (2013)

Gemeente	Inwoners op 1 januari 2013	Groene druk ⁹ %	Grijze druk ¹⁰ %	Totale demografische druk ¹¹ %
Gemeenten met < 25.000 inwoners				
Bloemendaal	22.195	48,0	46,9	94,9
Borne	21.770	41,9	29,7	71,5
Bunschoten	20.316	46,1	21,6	67,7
Cranendonck	20.330	36,2	29,4	65,6
De Wolden	23.761	40,9	33,7	74,7
Haaren	13.572	39,5	28,1	67,6
Lingewaal	11.007	40,7	25,1	65,8
Naarden	17.263	51,9	36,6	88,5
Oud-Beijerland	23.441	41,8	25,7	67,5
Sint Anthonis	11.760	40,6	27,5	68,1
Ten Boer	7.500	45,8	25,9	71,7
Texel	13.662	37,6	31,6	69,2
Vlagtwedde	16.132	35,1	35,7	70,7
Gemeenten met 25.000 - 50.000 inwoners				
Drimmelen	26.737	36,2	27,6	63,9
Epe	32.385	38,3	35,9	74,2
Goeree-Overflakkee	48.259	40,2	29,1	69,3
Heemstede	26.317	43,9	42,5	86,4
Raalte	36.486	40,6	28,5	69,0
Ridderkerk	45.330	34,7	35,0	69,8
Veghel	37.437	39,9	24,8	64,6
Gemeenten met > 50.000 inwoners				
Barneveld	53.751	52,4	24,4	76,8
Hoogeveen	54.874	41,1	29,7	70,8
Hoorn	71.360	39,0	22,5	61,4

* Bron: CBS

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



: Deelcijfers (van de burgerrollen)



: Totaalrapportcijfer burgerrol

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

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

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

De burger als KIEZER



4.4 De burger als kiezer

Burger als kiezer		
	Indicator	Vertaling indicator in vragen
1	De gemeente luistert goed naar haar inwoners	• Opkomstpercentage gemeenteraadsverkiezingen* (gegevens zijn niet in dit rapport opgenomen, de meest actuele gegevens kunt u vinden in de database van KING op www.waarstaatjegemeente.nl) • Oordeel burger over invloed als kiezer • Oordeel burger over vertegenwoordiging door gemeenteraad
2	De gemeente maakt in het algemeen waar wat zij belooft en plant	• Vertrouwen burgers in B&W • Oordeel burgers waarmaken beloften B&W • Mening burgers over goed gemeentebestuur

* De resultaten van gemeenten op deze vraag worden niet omgerekend naar een rapportcijfer.

Tabel 6 1 De gemeente luistert goed naar haar inwoners

Gemeente	Oordeel burger over invloed als kiezer*		Oordeel burger over vertegenwoordiging door gemeenteraad*	
	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	5,5	1.278	5,3	1.247
Borne	6,0	352	5,7	328
Bunschoten	5,8	374	5,7	364
Cranendonck	5,3	2.250	5,1	2.170
De Wolden	5,9	361	5,7	328
Haaren	5,6	357	5,4	337
Lingewaal	6,0	309	5,8	300
Naarden	5,6	407	5,5	394
Oud-Beijerland	5,8	346	5,5	337
Sint Anthonis	5,3	336	5,1	316
Ten Boer	5,7	288	5,6	277
Texel	5,2	352	5,1	334
Vlagtwedde	5,7	311	5,6	299
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>5,6</i>		<i>5,4</i>	
Drimmelen	5,2	1.427	5,1	1.372
Epe	5,6	366	5,4	354
Goeree-Overflakkee	5,6	366	5,3	355
Heemstede	6,2	364	6,0	354
Raalte	5,4	366	5,1	355
Ridderkerk	5,2	342	5,1	333
Veghel	5,3	389	5,1	366
<i>Gemiddelde 25.000 - 50.000**</i>	<i>5,6</i>		<i>5,4</i>	
Barneveld	6,0	315	5,8	308
Hoogeveen	5,7	287	5,6	274
Hoorn	5,6	346	5,3	336
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>5,7</i>		<i>5,5</i>	

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Gemeente	Vertrouwen burgers in B&W		Oordeel burgers waarmaken beloften B&W		Mening burgers over goed gemeentebestuur	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	5,9	1.316	5,4	1.069	6,0	1.215
Borne	6,6	374	6,0	309	6,6	354
Bunschoten	6,9	400	6,3	361	6,9	395
Cranendonck	6,0	2.343	5,3	2.087	5,8	2.196
De Wolden	6,6	371	6,0	306	6,5	342
Haaren	6,0	358	5,4	306	5,7	341
Lingewaal	6,8	333	6,2	279	6,7	312
Naarden	6,4	436	5,7	353	6,3	403
Oud-Beijerland	6,4	373	5,8	307	6,4	341
Sint Anthonis	5,5	338	5,1	302	5,1	320
Ten Boer	6,5	305	5,8	254	6,2	290
Texel	5,5	351	4,9	320	5,1	343
Vlagtwedde	6,6	343	6,0	285	6,5	333
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>6,3</i>		<i>5,7</i>		<i>6,1</i>	
Drimmelen	5,8	1.454	5,2	1.271	5,7	1.361
Epe	6,3	383	5,6	311	6,0	361
Goeree-Overflakkee	6,2	367	5,6	302	5,9	318
Heemstede	6,8	393	6,1	308	7,0	366
Raalte	5,8	377	5,3	338	5,6	358
Ridderkerk	5,8	366	5,3	321	5,9	351
Veghel	6,1	406	5,4	349	5,9	372
<i>Gemiddelde 25.000 - 50.000**</i>	<i>6,2</i>		<i>5,6</i>		<i>6,2</i>	
Barneveld	6,7	341	5,9	288	6,4	312
Hoogeveen	6,6	310	5,9	258	6,4	290
Hoorn	6,3	370	5,7	310	6,1	344
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>6,4</i>		<i>5,8</i>		<i>6,3</i>	

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
c Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Burgemeester en wethouders maken hun beloften waar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e De gemeente wordt goed bestuurd	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tabel 8 Totaalrapportcijfer burger als KIEZER

Gemeente	Kiezer
[AANTAL INDICATOREN]	[5]
Bloemendaal	5,6
Borne	6,2
Bunschoten	6,3
Cranendonck	5,5
De Wolden	6,1
Haaren	5,6
Lingewaal	6,3
Naarden	5,9
Oud-Beijerland	6,0
Sint Anthonis	5,2
Ten Boer	6,0
Texel	5,1
Vlughtwede	6,1
<i>Gemiddelde < 25.000*</i>	<i>5,8</i>
Drimmelen	5,4
Epe	5,8
Goeree-Overflakkee	5,7
Heemstede	6,4
Raalte	5,4
Ridderkerk	5,5
Veghel	5,6
<i>Gemiddelde 25.000 - 50.000*</i>	<i>5,8</i>
Barneveld	6,2
Hoogeveen	6,0
Hoorn	5,8
<i>Gemiddelde > 50.000*</i>	<i>5,9</i>

* Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

De burger als KLANT



4.5 De burger als klant

Burger als klant		
	Indicator	Vertaling indicator in vragen
1	De openingstijden van de gemeente zijn voldoende en duidelijk	- Oordeel bezoeker openingstijden gemeentehuis - Aantal uren per week waarop centrale publieksbalie is geopend (gegevens zijn niet in dit rapport opgenomen, de meest actuele gegevens kunt u vinden in de database van KING op www.waarstaatjegemeente.nl)
2	Bij het loket van de gemeente hoef je niet lang te wachten	Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket
3	De ambtenaren aan het loket van de gemeente zijn correct en vriendelijk	- Oordeel bezoeker vriendelijkheid medewerker - Oordeel bezoeker verzorgdheid medewerker - Oordeel bezoeker inleving medewerker
4	De ambtenaren aan het loket van de gemeente helpen je snel en vakkundig	- Oordeel bezoeker deskundigheid - Oordeel bezoeker doorlooptijd - Oordeel bezoeker duidelijkheid informatie
5	Het gemeentehuis is goed verzorgd	- Oordeel bezoeker bereikbaarheid - Oordeel bezoeker parkeergelegenheid - Oordeel bezoeker overzichtelijkheid - Oordeel bezoeker bewegwijzering - Oordeel bezoeker wachtruimte - Oordeel bezoeker privacy
6	De prijs voor de producten en diensten is redelijk	Oordeel bezoeker over prijs dienstverlening
7	De informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk	- Oordeel burgers over duidelijkheid informatie - Oordeel burgers over toegankelijkheid informatie - Oordeel burgers over gemeentelijke informatie via kranten - Oordeel burgers over informatie via website

* De resultaten van gemeenten op deze vragen worden niet omgerekend naar een rapportcijfer.

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

Gemeente	Oordeel bezoeker openingstijden gemeentehuis*	
	cijfer	N
Bloemendaal	6,9	122
Borne	7,3	98
Bunschoten	7,2	137
Cranendonck	7,7	99
De Wolden	7,1	104
Haaren	7,3	72
Lingewaal	7,2	73
Naarden	7,1	101
Oud-Beijerland	7,6	98
Sint Anthonis	7,1	103
Ten Boer	6,6	88
Texel	6,9	159
Vlagtwedde	7,1	137
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>6,9</i>	
Drimmelen	6,8	102
Epe	6,9	169
Goeree-Overflakkee	7,5	84
Heemstede	7,3	123
Raalte	7,2	94
Ridderkerk	7,0	100
Veghel	8,0	109
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>	<i>7,2</i>	
Barneveld	7,6	105
Hoogeveen	6,8	139
Hoorn	7,8	88
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>7,6</i>	

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013). Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal.

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
a. De openingstijden van het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tabel 10 2 Bij het loket van de gemeente hoef je niet lang te wachten*

Gemeente	Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket	
	cijfer	N
Bloemendaal	8,9	118
Borne	8,4	103
Bunschoten	8,7	138
Cranendonck	8,8	101
De Wolden	8,3	105
Haaren	8,6	76
Lingewaal	9,1	76
Naarden	8,7	104
Oud-Beijerland	8,8	102
Sint Anthonis	8,3	102
Ten Boer	8,5	85
Texel	8,6	161
Vlagtwedde	8,7	134
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>8,2</i>	
Drimmelen	8,2	103
Epe	8,5	170
Goeree-Overflakkee	7,8	85
Heemstede	7,8	122
Raalte	8,4	103
Ridderkerk	7,9	102
Veghel	9,0	109
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>	<i>8,1</i>	
Barneveld	8,2	105
Hoogeveen	7,8	137
Hoorn	8,4	89
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>8,1</i>	

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013). Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal.

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
g. De wachttijd voordat u werd geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Gemeente	Oordeel bezoeker vriendelijkheid medewerker		Oordeel bezoeker verzorgdheid medewerker		Oordeel bezoeker inleving medewerker	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	8,8	120	8,8	120	8,8	107
Borne	8,6	104	8,5	99	8,4	82
Bunschoten	9,1	143	9,0	142	8,6	127
Cranendonck	8,9	101	8,8	101	8,7	72
De Wolden	8,5	104	8,3	100	8,2	85
Haaren	8,7	77	8,6	75	8,6	67
Lingewaal	8,9	76	8,7	69	8,6	65
Naarden	8,6	106	8,5	105	8,2	28
Oud-Beijerland	8,9	102	8,7	102	8,5	85
Sint Anthonis	8,5	101	8,4	98	8,2	74
Ten Boer	8,2	88	8,4	88	8,0	79
Texel	8,9	160	8,7	159	8,6	135
Vlagtwedde	8,8	131	8,8	129	8,8	115
Gemiddelde < 25.000**	8,4		8,3		8,1	
Drimmelen	8,7	103	8,6	102	8,4	90
Epe	8,8	170	8,6	167	8,5	148
Goeree-Overflakkee	8,3	86	8,4	82	8,1	68
Heemstede	8,6	124	8,5	123	8,3	105
Raalte	8,8	105	8,6	99	8,5	82
Ridderkerk	8,2	103	8,2	99	7,8	74
Veghel	8,9	109	8,9	109	8,2	50
Gemiddelde 25.000 – 50.000**	8,6		8,5		8,2	
Barneveld	8,8	104	8,6	102	8,5	90
Hoogeveen	8,4	139	8,5	137	8,3	126
Hoorn	8,8	91	8,6	90	8,6	77
Gemiddelde > 50.000**	8,5		8,4		8,3	

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
h. De vriendelijkheid van de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
j. De uiterlijke verzorging van de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
k. De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Gemeente	Oordeel bezoeker over					
	deskundigheid		doorlooptijd		duidelijkheid informatie	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	8,7	120	8,7	112	8,5	113
Borne	8,6	99	8,1	91	8,4	96
Bunschoten	8,9	139	8,5	121	8,8	137
Cranendonck	8,7	100	8,5	91	8,6	96
De Wolden	8,5	103	7,9	90	8,4	96
Haaren	8,6	73	8,1	67	8,6	71
Lingewaal	8,7	72	8,7	73	8,6	75
Naarden	8,5	101	8,1	62	8,3	52
Oud-Beijerland	8,6	98	8,5	97	8,5	93
Sint Anthonis	8,2	100	8,0	69	8,3	95
Ten Boer	8,3	88	8,1	71	8,4	84
Texel	8,7	155	8,3	131	8,7	148
Vlagtwedde	8,8	129	8,3	116	8,8	120
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>8,3</i>		<i>7,9</i>		<i>8,2</i>	
Drimmelen	8,6	99	8,3	89	8,6	88
Epe	8,6	166	8,1	145	8,6	154
Goeree-Overflakkee	8,1	81	7,9	63	8,3	74
Heemstede	8,4	122	8,2	101	8,4	114
Raalte	8,6	100	8,1	94	8,5	102
Ridderkerk	8,2	98	7,9	93	8,0	94
Veghel	8,9	109	8,1	56	8,3	57
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>	<i>8,4</i>		<i>8,0</i>		<i>8,4</i>	
Barneveld	8,6	102	8,1	94	8,6	105
Hoogeveen	8,4	136	8,0	129	8,4	135
Hoorn	8,5	89	8,1	76	8,4	90
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>8,4</i>		<i>8,0</i>		<i>8,3</i>	

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013). Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal.

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
i. De deskundigheid van de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
r. De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om gevraagde te krijgen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
q. De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tabel 13 5 Het gemeentehuis is goed verzorgd*

Gemeente	Oordeel bezoeker gemeentehuis over:					
	Bereikbaarheid	Parkeer-gelegenheid	Overzichtelijkheid	Bewegwijzering	Wachtruimte	Privacy
Bloemendaal	7,7	7,4	7,2	7,1	6,8	6,4
Borne	8,3	7,8	8,1	7,8	7,7	7,2
Bunschoten	8,6	8,3	8,4	8,2	8,2	7,4
Cranendonck	7,9	8,1	7,9	7,7	7,6	7,3
De Wolden	7,8	7,5	8,1	7,9	8,1	7,5
Haaren	8,3	7,9	8,0	7,3	8,2	7,4
Lingewaal	8,0	8,1	8,1	8,0	8,1	7,4
Naarden	7,8	7,1	7,7	7,5	7,9	7,5
Oud-Beijerland	8,3	7,7	8,2	8,0	8,3	7,7
Sint Anthonis	8,4	8,1	8,0	7,3	7,8	7,3
Ten Boer	8,5	8,7	8,3	7,8	7,8	7,0
Texel	8,4	8,5	8,3	7,9	8,4	7,6
Vlagtwedde	8,3	8,2	8,5	8,1	8,3	7,5
Gemiddelde < 25.000**	7,8	7,4	7,7	7,4	7,7	7,2
Drimmelen	8,2	7,9	7,8	7,7	7,8	7,6
Epe	8,1	8,1	8,3	7,7	8,1	7,1
Goeree-Overflakkee	7,8	7,6	8,0	7,4	7,9	7,5
Heemstede	8,2	7,7	8,2	8,0	8,1	7,7
Raalte	8,4	8,3	8,1	7,8	8,1	7,8
Ridderkerk	8,0	7,2	7,7	7,7	8,0	7,5
Veghel	8,1	7,7	7,8	7,6	8,3	8,2
Gemiddelde 25.000 – 50.000**	7,9	7,3	7,9	7,7	8,0	7,5
Barneveld	7,8	6,8	8,4	8,0	8,1	7,8
Hoogeveen	7,8	7,7	7,9	8,0	7,8	7,5
Hoorn	7,9	6,8	7,8	7,8	8,0	8,0
Gemiddelde > 50.000**	7,8	7,0	7,8	7,7	8,0	7,7

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
b. De bereikbaarheid van het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel fiets/auto)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e. De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f. De wachtruimte in het gemeentehuis bij de publieksbalie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g. De privacy bij de balies in het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Gemeente	Oordeel bezoeker over prijs dienstverlening	
	cijfer	N
Bloemendaal	6,2	109
Borne	6,1	83
Bunschoten	6,2	110
Cranendonck	6,2	80
De Wolden	6,0	93
Haaren	6,0	66
Lingewaal	6,7	61
Naarden	6,2	89
Oud-Beijerland	6,4	68
Sint Anthonis	5,8	81
Ten Boer	6,0	70
Texel	6,5	110
Vlagtwedde	6,0	118
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>6,0</i>	
Drimmelen	5,7	91
Epe	5,7	151
Goeree-Overflakkee	6,7	65
Heemstede	6,0	100
Raalte	6,1	87
Ridderkerk	6,1	85
Veghel	6,6	92
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>	<i>6,0</i>	
Barneveld	6,7	90
Hoogeveen	6,2	94
Hoorn	6,1	80
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>6,3</i>	

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013). Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal.

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
t. De prijs die u voor de dienst/ product/informatie heeft betaald	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Gemeente	Oordeel burgers over:							
	Duidelijkheid informatie		Toegankelijkheid informatie		Gemeentelijke informatie via lokale kranten		Informatie via website	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	7,2	1.456	7,3	1.444	6,9	1.324	7,1	1.131
Borne	7,2	397	7,2	380	7,4	400	7,1	308
Bunschoten	7,5	407	7,6	405	7,7	415	7,7	350
Cranendonck	6,9	2.478	6,9	2.442	7,3	2.497	7,0	2.094
De Wolden	7,1	414	7,2	407	7,4	404	7,2	347
Haaren	6,8	399	6,9	400	7,1	392	7,0	343
Lingewaal	7,1	351	7,2	344	7,4	354	7,0	264
Naarden	7,0	455	7,2	452	7,3	449	6,9	367
Oud-Beijerland	7,1	409	7,3	400	7,5	417	7,3	317
Sint Anthonis	6,4	353	6,7	348	6,5	364	6,7	276
Ten Boer	7,1	321	7,2	318	7,3	314	7,0	275
Texel	6,6	371	6,8	365	7,1	364	6,9	283
Vlagtwedde	7,2	359	7,4	348	7,5	364	7,2	289
Gemiddelde < 25.000**	7,0		7,1		7,3		7,0	
Drimmelen	6,8	1.628	7,0	1.617	7,1	1.595	6,9	1.317
Epe	6,7	412	6,9	401	7,1	419	6,9	311
Goeree-Overflakkee	6,8	406	6,8	386	7,3	414	7,0	331
Heemstede	7,5	428	7,7	428	7,7	416	7,7	347
Raalte	6,7	400	6,9	402	7,1	394	6,8	343
Ridderkerk	7,0	397	7,1	387	7,4	393	6,9	294
Veghel	6,7	441	6,9	436	7,0	430	7,0	357
Gemiddelde 25.000 - 50.000**	7,0		7,1		7,3		7,1	
Barneveld	7,2	355	7,3	345	7,6	359	7,3	291
Hoogeveen	7,0	339	7,1	335	7,4	342	7,1	257
Hoorn	7,0	408	7,0	403	7,2	380	7,1	345
Gemiddelde > 50.000**	7,0		7,1		7,3		7,1	

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

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

Tabel 16 Totaalrapportcijfer burgerrol KLANT

Gemeente	Klant
[AANTAL INDICATOREN]	[19]
Bloemendaal	7,6
Borne	7,8
Bunschoten	8,1
Cranendonck	7,9
De Wolden	7,7
Haaren	7,8
Lingewaal	8,0
Naarden	7,7
Oud-Beijerland	8,0
Sint Anthonis	7,6
Ten Boer	7,8
Texel	7,9
Vlagtwedde	8,0
Gemiddelde < 25.000*	7,5
Drimmelen	7,7
Epe	7,7
Goeree-Overflakkee	7,6
Heemstede	7,9
Raalte	7,8
Ridderkerk	7,6
Veghel	7,9
Gemiddelde 25.000 - 50.000*	7,7
Barneveld	7,9
Hoogeveen	7,7
Hoorn	7,8
Gemiddelde > 50.000*	7,7

* Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

De burger als **ONDERDAAN**



4.6 De burger als onderdaan

Burger als onderdaan		
	Indicator	Vertaling indicator in vragen
1	De gemeente reageert adequaat op meldingen, klachten of bezwaren	• Verhouding gegronde en ongegronde bezwaar- en beroepschriften bouw-vergunningen* (gegevens zijn niet in dit rapport opgenomen, de meest actuele gegevens kunt u vinden in de database van KING op www.waarstaatjegemeente.nl)
2	Het is in de gemeente voldoende veilig op straat	• % inwoners dat zich vaak onveilig voelt in de eigen buurt* • % inwoners dat vaak onveilige plaatsen mijdt in de buurt* • % inwoners dat vaak 's avonds of 's nachts de deur niet open doet* • % inwoners dat kind(eren) niet toestaat om ergens in de buurt naar toe te gaan* • % inwoners dat zich 's avonds in de buurt onveilig voelt* • % inwoners dat zich 's avonds alleen thuis niet veilig voelt* • Oordeel inwoners over veiligheid in de buurt
3	De gemeente pakt de sociale veiligheid goed aan	• Oordeel aandacht gemeente voor verbeteren leefbaarheid en veiligheid • Oordeel informatie over aanpak leefbaarheid en veiligheid • Oordeel betrekken burger bij aanpak sociale veiligheid • Oordeel bereikbaarheid voor meldingen en klachten over onveiligheid en overlast • Oordeel reactie gemeente op meldingen en klachten • Oordeel gemeente doet wat ze zegt bij verbetering leefbaarheid en veiligheid • Oordeel inwoners over leefbaarheid in de buurt
4	De in de gemeente geldende verordeningen en andere regels zijn nodig, helder en niet in strijd met elkaar	• Oordeel burger duidelijkheid regels • Oordeel burger ontbreken regels • Oordeel burger tegenstrijdigheid regels
5	De gemeente controleert en handhaaft regels voldoende	• Oordeel burger handhaving regels

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

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

Gemeente	Oordeel inwoners over veiligheid in de buurt	
	cijfer	N
Bloemendaal	7,2	1.514
Borne	7,0	422
Bunschoten	7,3	431
Cranendonck	6,8	2.592
De Wolden	7,1	436
Haaren	6,8	427
Lingewaal	6,9	381
Naarden	7,2	471
Oud-Beijerland	7,3	432
Sint Anthonis	7,0	394
Ten Boer	7,1	350
Texel	7,5	385
Vlagtwedde	6,9	387
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>7,0</i>	
Drimmelen	6,7	1.714
Epe	6,9	445
Goeree-Overflakkee	6,9	433
Heemstede	7,4	451
Raalte	7,2	432
Ridderkerk	7,0	422
Veghel	6,9	480
<i>Gemiddelde 25.000 - 50.000**</i>	<i>6,9</i>	
Barneveld	7,2	379
Hoogeveen	7,1	368
Hoorn	6,7	441
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>6,8</i>	

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en Voorjaar 2013 hebben meegedaan.

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

Weet niet /
Geen mening

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
c De veiligheid in uw buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Gemeente	Oordeel burger over:							
	De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in de buurt		De gemeente informeert de buurt over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt		De gemeente betreft de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt		De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over onveiligheid en overlast in de buurt	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	6,4	1.194	6,0	1.245	5,7	1.184	6,7	1.108
Borne	6,4	345	5,8	344	5,6	336	6,5	311
Bunschoten	6,8	364	6,1	366	5,9	353	7,0	349
Cranendonck	6,2	2.116	5,6	2.154	5,5	2.083	6,4	1.974
De Wolden	6,4	338	5,9	339	5,9	322	6,5	315
Haaren	6,1	341	5,6	347	5,5	338	6,6	292
Lingewaal	6,5	297	6,0	301	5,7	291	7,0	292
Naarden	6,7	404	6,5	432	6,3	417	6,7	363
Oud-Beijerland	6,6	363	5,9	365	5,7	361	6,9	339
Sint Anthonis	6,0	306	5,4	297	5,4	286	6,5	279
Ten Boer	6,2	292	5,8	302	5,7	295	6,8	259
Texel	6,1	297	5,5	298	5,4	290	6,7	297
Vlagtwedde	6,3	307	5,8	304	5,6	301	6,7	293
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>6,4</i>		<i>5,9</i>		<i>5,7</i>		<i>6,7</i>	
Drimmelen	6,0	1.442	5,7	1.455	5,4	1.434	6,4	1.344
Epe	6,1	352	5,4	363	5,3	357	6,4	319
Goeree-Overflakkee	6,3	339	5,9	338	5,7	333	6,3	306
Heemstede	6,8	372	6,6	374	6,2	343	7,1	351
Raalte	6,1	343	5,5	351	5,4	343	6,7	321
Ridderkerk	6,5	360	6,5	364	6,6	368	6,6	318
Veghel	6,2	396	5,6	398	5,5	386	6,8	371
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>	<i>6,4</i>		<i>6,0</i>		<i>5,8</i>		<i>6,6</i>	
Barneveld	6,9	318	6,5	318	6,2	315	6,6	287
Hoogeveen	6,5	310	6,1	311	6,1	309	6,7	267
Hoorn	6,5	375	6,4	383	6,2	368	6,6	338
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>6,5</i>		<i>6,2</i>		<i>6,0</i>		<i>6,6</i>	

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De gemeente informeert de buurt over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c De gemeente betreft de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Gemeente	Oordeel burger over:					
	De gemeente reageert op meldingen en klachten over onveiligheid en overlast in de buurt		De gemeente doet wat ze zegt bij verbetering van leefbaarheid en veiligheid		Leefbaarheid in de buurt	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	6,2	963	5,8	916	8,0	1.538
Borne	6,0	271	5,7	264	7,5	428
Bunschoten	6,6	315	6,4	301	7,7	432
Cranendonck	5,8	1.735	5,5	1.697	7,4	2.613
De Wolden	6,1	271	5,9	262	7,6	440
Haaren	6,2	269	5,8	272	7,5	434
Lingewaal	6,3	246	6,0	239	7,5	384
Naarden	6,3	328	6,0	322	7,8	481
Oud-Beijerland	6,3	304	6,0	275	7,7	442
Sint Anthonis	5,9	244	5,6	234	7,4	396
Ten Boer	6,4	231	6,0	238	7,6	353
Texel	6,0	256	5,4	245	7,7	386
Vlagtwedde	6,0	262	5,8	249	7,4	393
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>6,1</i>		<i>5,8</i>		<i>7,5</i>	
Drimmelen	5,8	1.204	5,4	1.209	7,3	1.736
Epe	5,7	285	5,5	277	7,7	450
Goeree-Overflakkee	5,8	266	5,6	279	7,4	438
Heemstede	6,6	306	6,2	285	7,9	453
Raalte	6,2	282	5,7	278	7,6	433
Ridderkerk	5,9	273	5,9	282	7,5	423
Veghel	6,2	326	5,6	328	7,3	483
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>	<i>6,1</i>		<i>5,8</i>		<i>7,5</i>	
Barneveld	6,4	263	6,1	254	7,7	386
Hoogeveen	6,3	244	6,2	243	7,4	374
Hoorn	6,2	305	5,9	313	7,3	445
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>6,1</i>		<i>5,9</i>		<i>7,3</i>	

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
e De gemeente reageert op meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f De gemeente doet wat ze zegt bij het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in uw buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet / Geen mening
b De leefbaarheid in uw buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Gemeente	Oordeel burger over:							
	duidelijkheid regels		ontbreken regels**		tegenstrijdige regels**		handhaving regels	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	6,8	1.180	5,8	800	6,1	768	5,9	1.106
Borne	6,8	330	5,7	221	6,1	203	6,0	306
Bunschoten	7,2	390	5,9	298	6,1	278	6,7	371
Cranendonck	6,4	2.050	5,6	1.577	5,7	1.494	5,6	1.922
De Wolden	6,7	330	5,8	247	5,9	231	6,0	304
Haaren	6,5	332	5,9	229	6,0	224	5,8	298
Lingewaal	6,8	303	5,6	232	5,9	210	6,0	285
Naarden	6,7	396	5,9	273	5,8	258	5,9	372
Oud-Beijerland	6,8	370	5,8	248	6,1	249	6,1	343
Sint Anthonis	6,4	298	5,7	211	5,3	206	5,8	268
Ten Boer	6,7	275	5,8	212	6,0	194	5,8	259
Texel	6,3	350	5,6	257	5,2	278	5,1	336
Vlagtwedde	6,8	312	5,5	202	5,9	203	6,1	279
Gemiddelde < 25.000***	6,7		5,7		5,9		5,9	
Drimmelen	6,5	1.341	5,6	1.029	5,7	975	5,6	1.272
Epe	6,5	349	5,9	259	5,8	242	5,7	325
Goeree-Overflakkee	6,6	320	5,7	233	5,8	229	5,9	301
Heemstede	7,1	357	6,1	206	6,3	220	6,4	336
Raalte	6,5	352	5,6	262	5,6	247	5,9	337
Ridderkerk	6,8	348	5,9	240	5,9	229	5,9	319
Veghel	6,4	375	5,7	278	5,6	269	5,7	353
Gemiddelde 25.000 – 50.000***	6,7		5,7		5,9		6,0	
Barneveld	6,9	306	5,8	232	6,1	228	6,4	295
Hoogeveen	6,7	283	5,7	203	5,9	195	6,1	276
Hoorn	6,8	359	5,5	251	5,7	234	5,9	349
Gemiddelde > 50.000***	6,7		5,6		5,9		6,1	

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** 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].

*** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

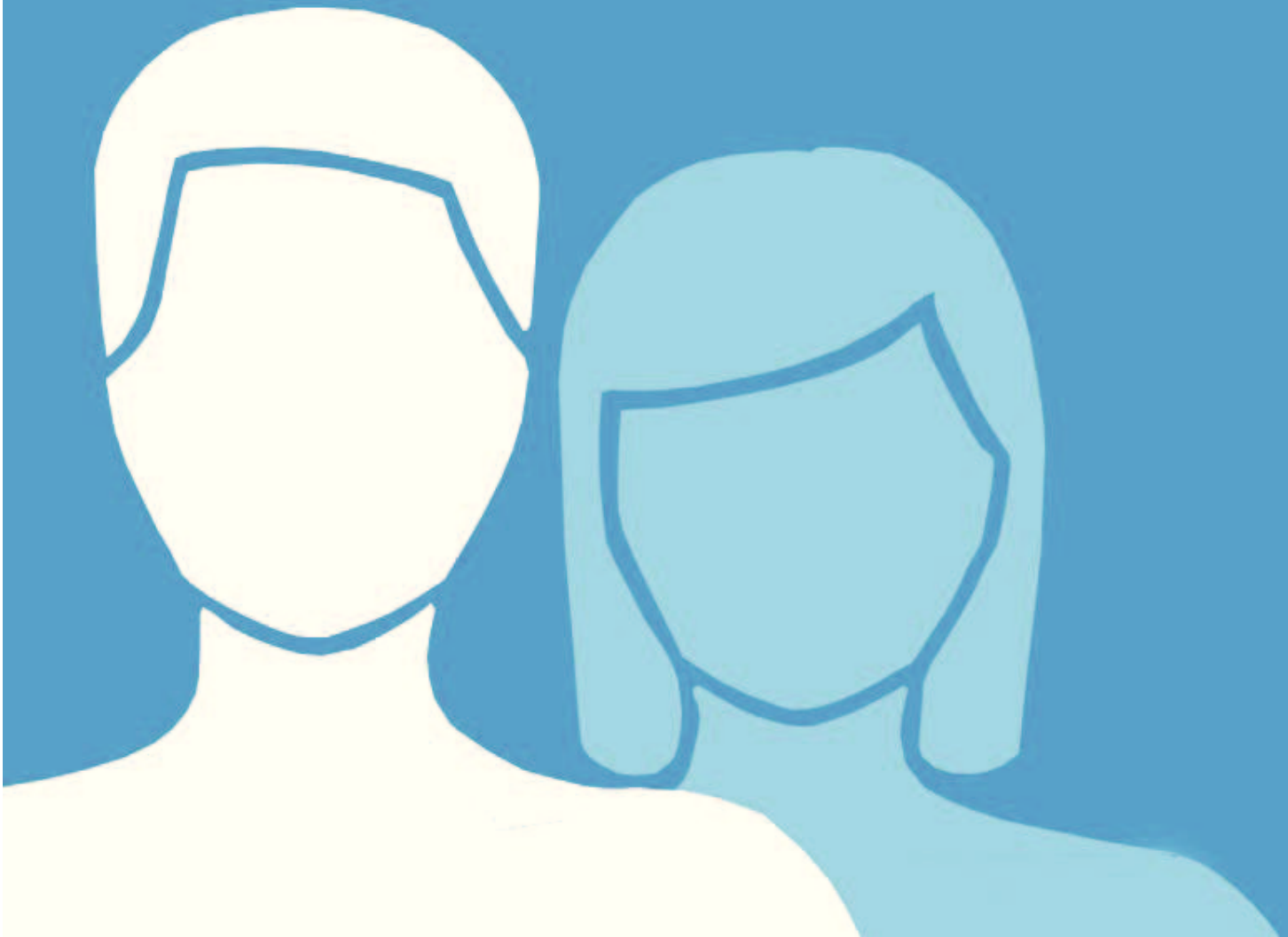
	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De gemeente controleert en handhaaft deze regels goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Op een aantal terreinen ontbreken gemeentelijke regels	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d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

Tabel 21 Totaalrapportcijfer burger als ONDERDAAN

Gemeente	Onderdaan
[AANTAL INDICATOREN]	[12]
Bloemendaal	6,4
Borne	6,3
Bunschoten	6,7
Cranendonck	6,0
De Wolden	6,3
Haaren	6,2
Lingewaal	6,4
Naarden	6,5
Oud-Beijerland	6,4
Sint Anthonis	6,0
Ten Boer	6,3
Texel	6,0
Vlagtwedde	6,2
<i>Gemiddelde < 25.000*</i>	<i>6,3</i>
Drimmelen	6,0
Epe	6,1
Goeree-Overflakkee	6,2
Heemstede	6,7
Raalte	6,2
Ridderkerk	6,4
Veghel	6,1
<i>Gemiddelde 25.000 - 50.000*</i>	<i>6,3</i>
Barneveld	6,6
Hoogeveen	6,4
Hoorn	6,3
<i>Gemiddelde > 50.000*</i>	<i>6,3</i>

* Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

De burger als **PARTNER**



4.7 De burger als partner

Burger als partner		
	Prestatie	Indicator
1	De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de totstandkoming van beleid.	• Oordeel betrekken burger bij totstandkoming plannen • Oordeel interesse gemeente in mening burgers • Oordeel voldoende inspraakmogelijkheden plannen
2	De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de uitvoering van beleid.	• Oordeel betrekken burger bij uitvoering plannen • Oordeel burgers hebben voldoende invloed op wat gemeente doet

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

Gemeente	Burgers worden voldoende betrokken bij totstandkoming van gemeentelijke plannen		De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers		Burgers hebben voldoende inspraakmogelijkheden op gemeentelijke plannen	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	5,6	1.260	6,2	1.329	5,9	1.233
Borne	6,2	324	6,8	353	6,3	318
Bunschoten	6,3	341	6,8	372	6,6	344
Cranendonck	5,5	2.126	6,0	2.209	5,7	2.037
De Wolden	6,2	340	6,6	361	6,3	341
Haaren	5,8	328	6,1	354	5,8	322
Lingewaal	6,0	285	6,5	307	6,2	285
Naarden	5,6	403	6,3	413	6,0	382
Oud-Beijerland	5,6	334	6,5	359	6,0	327
Sint Anthonis	5,5	301	5,9	320	5,7	288
Ten Boer	6,0	281	6,5	296	6,2	279
Texel	5,2	334	5,7	335	5,8	328
Vlagtwedde	6,2	295	6,4	306	6,3	296
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>5,8</i>		<i>6,2</i>		<i>6,0</i>	
Drimmelen	5,5	1.359	5,8	1.418	5,7	1.330
Epe	5,6	328	5,9	356	5,9	336
Goeree-Overflakkee	5,4	331	5,8	343	5,6	321
Heemstede	6,3	356	6,7	374	6,5	360
Raalte	5,5	331	5,8	361	6,0	334
Ridderkerk	5,4	331	6,0	346	5,6	317
Veghel	5,2	372	5,8	390	5,4	354
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>	<i>5,7</i>		<i>6,1</i>		<i>5,9</i>	
Barneveld	5,9	306	6,3	316	6,2	298
Hoogeveen	5,6	266	6,1	287	5,9	259
Hoorn	5,6	333	6,3	365	5,9	315
<i>Gemiddelde > 50.000*</i>	<i>5,7</i>		<i>6,2</i>		<i>5,9</i>	

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a Burgers worden voldoende betrokken bij totstandkoming van gemeentelijke plannen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Gemeente	Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen		Burgers hebben voldoende invloed op wat gemeente doet	
	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	5,5	1.199	5,1	1.231
Borne	5,9	304	5,6	315
Bunschoten	6,2	335	5,7	340
Cranendonck	5,4	2.069	5,0	2.133
De Wolden	6,0	328	5,6	337
Haaren	5,5	324	5,2	326
Lingewaal	5,9	283	5,6	291
Naarden	5,5	385	5,3	387
Oud-Beijerland	5,5	331	5,4	330
Sint Anthonis	5,3	299	5,0	299
Ten Boer	5,7	273	5,7	279
Texel	5,0	329	4,6	335
Vlagtwedde	6,0	288	5,7	280
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>5,6</i>		<i>5,2</i>	
Drimmelen	5,4	1.335	5,0	1.375
Epe	5,4	333	5,1	337
Goeree-Overflakkee	5,4	323	4,9	334
Heemstede	6,2	334	5,7	347
Raalte	5,5	328	5,0	340
Ridderkerk	5,3	324	5,0	327
Veghel	5,1	374	4,9	379
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>	<i>5,6</i>		<i>5,2</i>	
Barneveld	5,9	296	5,5	306
Hoogeveen	5,6	262	5,3	264
Hoorn	5,6	322	5,2	332
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>5,6</i>		<i>5,3</i>	

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
b Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Burgers hebben voldoende invloed op datgene wat de gemeente doet	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tabel 24 Totaalrapportcijfer burger als PARTNER

Gemeente	Partner
[AANTAL INDICATOREN]	[5]
Bloemendaal	5,7
Borne	6,2
Bunschoten	6,3
Cranendonck	5,5
De Wolden	6,2
Haaren	5,7
Lingewaal	6,0
Naarden	5,7
Oud-Beijerland	5,8
Sint Anthonis	5,5
Ten Boer	6,0
Texel	5,3
Vlagtwedde	6,1
<i>Gemiddelde < 25.000*</i>	<i>5,8</i>
Drimmelen	5,5
Epe	5,6
Goeree-Overflakkee	5,4
Heemstede	6,3
Raalte	5,5
Ridderkerk	5,4
Veghel	5,3
<i>Gemiddelde 25.000 - 50.000*</i>	<i>5,7</i>
Barneveld	5,9
Hoogeveen	5,7
Hoorn	5,7
<i>Gemiddelde > 50.000*</i>	<i>5,7</i>

* Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

De burger als **WIJKBEWONER**



4.8 De burger als wijkbewoner

Burger als wijkbewoner		
	Indicator	Indicator
1	Er zijn voldoende voorzieningen in de directe woonomgeving, wijk	• Oordeel burger directe woonomgeving • Oordeel burger leefbaarheid buurt • Oordeel burger winkels in buurt • Oordeel burger speelmogelijkheden • Oordeel burger straatverlichting • Oordeel burger basisonderwijs • Oordeel burger wegen, paden en pleintjes • Oordeel burger voorzieningen voor jongeren
2	Er zijn voldoende voorzieningen in de gemeente	• Oordeel burger winkels in de gemeente • Oordeel burger uitgaansmogelijkheden, horeca • Oordeel burger cultuur • Oordeel burger verenigingen en clubs • Oordeel burger sportvoorzieningen • Oordeel burger onderwijs • Oordeel burger gezondheidszorgvoorzieningen • Oordeel burger welzijnsvoorzieningen (buurthuis, jongerencentrum)
3	Het openbaar groen in de wijk is goed onderhouden	• Oordeel burger onderhoud groenvoorzieningen in de buurt
4	De wijk ziet er in het algemeen schoon en opgeruimd uit	• Oordeel burger schoonhouden van de buurt
5	De vuilophaal in de gemeente is goed verzorgd	• Oordeel burger over afvalinzameling
6	De gemeente is goed bereikbaar met de auto en met het openbaar vervoer	• Oordeel burger over bereikbaarheid buurt met auto • Oordeel burger over parkeermogelijkheden in buurt • Oordeel burger over openbaar vervoer in wijk • Oordeel burger over parkeermogelijkheden in gemeente • Oordeel burger over openbaar vervoer in gemeente
7	De wegen en fietspaden binnen de gemeente zijn goed onderhouden	• Oordeel burger over onderhoud wegen en fietspaden
8	De verkeersveiligheid in de gemeente is goed	• Oordeel burger over verkeersveiligheid gemeente • Oordeel burger over verkeersveiligheid buurt

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

Gemeente	Tevredenheid burger over voorzieningen in de wijk:							
	Directe woonomgeving		Leefbaarheid buurt		Winkels in de buurt		Speel-mogelijkheden	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	8,1	1.540	8,0	1.538	7,8	1.523	6,6	1.170
Borne	7,6	428	7,5	428	8,3	424	7,1	373
Bunschoten	7,7	435	7,7	432	7,9	432	7,2	394
Cranendonck	7,5	2.625	7,4	2.613	7,6	2.565	6,7	2.178
De Wolden	7,8	443	7,6	440	7,3	420	6,6	362
Haaren	7,6	431	7,5	434	6,9	410	6,6	350
Lingewaal	7,6	385	7,5	384	6,2	366	6,6	340
Naarden	7,9	482	7,8	481	7,8	475	7,4	420
Oud-Beijerland	7,6	444	7,7	442	8,4	442	6,8	378
Sint Anthonis	7,5	400	7,4	396	7,6	383	6,7	335
Ten Boer	7,6	353	7,6	353	7,8	339	6,7	312
Texel	7,8	386	7,7	386	8,1	381	6,6	333
Vlagtwedde	7,7	396	7,4	393	8,2	387	5,2	310
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>7,6</i>		<i>7,5</i>		<i>7,6</i>		<i>6,6</i>	
Drimmelen	7,3	1.741	7,3	1.736	8,0	1.726	5,9	1.457
Epe	7,8	452	7,7	450	8,3	437	6,1	355
Goeree-Overflakkee	7,5	440	7,4	438	7,4	438	6,5	381
Heemstede	8,0	456	7,9	453	8,4	451	7,1	377
Raalte	7,7	437	7,6	433	7,9	433	7,0	373
Ridderkerk	7,5	425	7,5	423	7,8	420	7,3	359
Veghel	7,4	480	7,3	483	7,6	466	6,9	410
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>	<i>7,6</i>		<i>7,5</i>		<i>8,0</i>		<i>6,8</i>	
Barneveld	7,8	386	7,7	386	7,7	380	6,9	328
Hoogeveen	7,6	374	7,4	374	8,2	367	7,2	327
Hoorn	7,4	446	7,3	445	8,1	445	7,2	381
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>7,4</i>		<i>7,3</i>		<i>7,9</i>		<i>6,9</i>	

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Weet niet / Geen mening

a Uw woonomgeving ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

b De leefbaarheid in uw buurt ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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

Zeerv tevreden Tevreden Neutraal Ontevreden Zeer ontevreden Weet niet / Geen mening NVT

a Winkels voor dagelijkse boodschappen ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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

Helemaal mee eens Mee eens Neutraal Niet mee eens Helemaal niet mee eens Weet niet / Geen mening

d In de buurt zijn goede speelplekken voor kinderen ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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

Gemeente	Tevredenheid burger over:							
	Straat-verlichting		Basisonderwijs in de buurt		Onderhoud wegen, paden, pleintjes		Voorzieningen voor jongeren	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	7,5	1.547	8,3	765	6,9	1.541	5,2	981
Borne	7,0	428	8,0	231	6,5	429	5,4	305
Bunschoten	7,8	433	8,1	306	7,0	435	5,9	359
Cranendonck	7,5	2.620	8,0	1.584	6,1	2.603	5,4	1.958
De Wolden	7,2	438	7,7	268	6,4	431	4,9	316
Haaren	6,9	430	7,7	247	6,3	427	4,8	308
Lingewaal	7,2	379	7,8	259	6,5	380	5,2	295
Naarden	7,4	484	8,0	270	7,1	487	5,2	336
Oud-Beijerland	7,5	444	8,2	263	7,1	446	5,1	344
Sint Anthonis	6,7	400	7,6	236	6,2	400	5,3	312
Ten Boer	7,2	354	8,1	224	6,0	354	4,9	278
Texel	7,4	379	7,4	256	6,8	384	5,4	288
Vlagtwedde	7,0	394	8,2	250	6,2	390	5,3	298
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>7,4</i>		<i>7,9</i>		<i>6,5</i>		<i>5,2</i>	
Drimmelen	7,0	1.747	8,1	1.115	5,6	1.739	4,6	1.340
Epe	7,0	449	8,1	277	6,1	443	5,0	319
Goeree-Overflakkee	7,3	438	7,9	286	6,8	432	4,9	353
Heemstede	7,8	455	8,3	247	7,2	456	5,3	306
Raalte	7,3	432	8,2	282	6,7	431	5,2	335
Ridderkerk	7,5	421	7,8	226	6,8	422	5,6	309
Veghel	7,2	481	7,9	306	6,4	479	5,2	352
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>	<i>7,4</i>		<i>8,0</i>		<i>6,6</i>		<i>5,2</i>	
Barneveld	7,6	388	8,1	244	6,8	386	5,5	300
Hoogeveen	7,4	376	8,1	226	6,6	374	5,3	290
Hoorn	7,2	444	7,9	243	6,7	445	5,2	323
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>7,4</i>		<i>7,9</i>		<i>6,6</i>		<i>5,2</i>	

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a In de buurt zijn de wegen, paden en pleintjes goed onderhouden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c In de buurt is het buiten goed verlicht	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
b Basisonderwijs	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
e In de buurt zijn goede voorzieningen voor jongeren	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Gemeente	Tevredenheid burger over voorzieningen in de gemeente:							
	Winkels in gemeente		Uitgaan		Cultuur		Verenigingen, clubs	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	7,2	1.486	6,9	1.365	6,3	1.332	7,3	1.339
Borne	7,8	427	7,0	391	7,2	379	7,8	386
Bunschoten	7,4	435	7,3	397	6,9	382	7,9	414
Cranendonck	7,2	2.619	6,7	2.360	6,4	2.331	7,5	2.425
De Wolden	7,0	422	6,7	390	6,4	364	7,4	399
Haaren	6,2	424	6,3	380	5,8	353	7,1	397
Lingewaal	5,8	364	5,8	332	5,9	323	7,1	345
Naarden	6,8	478	6,9	438	6,7	441	7,4	413
Oud-Beijerland	7,8	442	7,3	401	6,1	368	7,6	404
Sint Anthonis	7,1	393	5,9	359	6,4	333	7,4	368
Ten Boer	7,4	352	6,5	305	6,2	304	7,4	321
Texel	7,9	386	7,8	353	6,9	355	7,7	365
Vlagtwedde	7,6	387	6,2	342	5,8	343	7,2	349
Gemiddelde < 25.000**	7,1		6,7		6,4		7,4	
Drimmelen	7,5	1.741	6,7	1.552	6,3	1.510	7,4	1.585
Epe	7,6	449	6,7	408	6,6	382	7,6	407
Goeree-Overflakkee	7,2	438	6,1	378	5,9	366	7,0	392
Heemstede	8,2	452	6,9	423	6,9	408	7,7	405
Raalte	7,5	435	7,1	410	6,8	381	7,7	413
Ridderkerk	7,8	422	6,3	375	6,1	355	7,2	364
Veghel	5,4	475	6,3	434	6,8	437	7,4	438
Gemiddelde 25.000 – 50.000**	7,4		6,6		6,5		7,4	
Barneveld	7,9	385	7,1	341	7,0	326	7,7	331
Hoogeveen	7,8	368	7,1	314	7,3	319	7,7	328
Hoorn	7,5	444	6,7	405	7,1	413	7,6	403
Gemiddelde > 50.000**	7,7		6,9		6,9		7,5	

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	Ze er te v re de n	T e v r e d e n	N e u t r a a l	O n t e v r e d e n	Ze er o n t e v r e d e n	W e e t n i e t / G e e n m e n i n g	N V T
a Het totale winkelaanbod	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De uitgaansmogelijkheden, horeca en dergelijke	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Het aanbod van culturele voorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Het aanbod van verenigingen, clubs, cursussen en dergelijke	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Gemeente	Tevredenheid burger over voorziening in de gemeente:							
	Sportvoorzieningen		Onderwijs		Gezondheidszorgvoorzieningen		Welzijnsvoorzieningen	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	7,7	1.299	7,7	859	7,2	1.338	6,0	945
Borne	7,8	375	7,6	265	7,7	411	6,4	275
Bunschoten	8,1	422	7,7	368	7,6	428	6,0	322
Cranendonck	7,6	2.364	7,4	1.773	7,4	2.553	6,4	1.892
De Wolden	7,6	383	7,4	294	7,7	416	6,2	323
Haaren	7,2	382	7,2	284	6,9	395	5,7	327
Lingewaal	7,2	340	7,5	276	7,0	357	5,9	289
Naarden	7,6	408	7,5	305	7,3	442	6,1	287
Oud-Beijerland	7,8	386	8,0	310	7,4	432	5,9	301
Sint Anthonis	7,5	364	7,3	285	7,1	377	6,3	303
Ten Boer	7,5	325	7,4	249	7,7	347	6,0	270
Texel	7,5	352	7,0	307	7,2	383	6,5	308
Vlagtwedde	7,4	341	7,4	286	7,2	376	6,5	293
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>7,5</i>		<i>7,5</i>		<i>7,3</i>		<i>6,1</i>	
Drimmelen	7,5	1.541	7,7	1.189	7,3	1.665	5,5	1.284
Epe	7,7	404	7,7	314	7,5	433	6,2	315
Goeree-Overflakkee	7,3	379	7,5	315	7,5	424	5,9	329
Heemstede	8,0	381	7,9	279	7,6	427	6,5	271
Raalte	7,8	402	7,8	323	7,5	426	6,0	332
Ridderkerk	7,5	362	7,5	287	7,3	410	6,1	284
Veghel	7,6	439	7,5	360	6,6	459	6,0	345
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>	<i>7,6</i>		<i>7,6</i>		<i>7,3</i>		<i>6,1</i>	
Barneveld	7,7	323	7,9	288	7,8	376	6,6	248
Hoogeveen	7,9	317	7,8	273	7,8	366	6,7	281
Hoorn	7,7	405	7,5	313	7,6	434	6,4	331
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>7,6</i>		<i>7,5</i>		<i>7,4</i>		<i>6,2</i>	

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	Ze te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze ontevreden	Weet niet/ Geen mening	NVT
e De sportvoorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f Het onderwijs in het algemeen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g De gezondheidszorgvoorzieningen in het algemeen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h De welzijnsvoorzieningen (zoals een buurthuis of jongeren centrum)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Gemeente	Tevredenheid burger over:					
	Onderhoud openbaar groen		Schoonhouden buurt		Afvalinzameling	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	7,2	1.531	7,0	1.555	7,2	1.558
Borne	6,4	428	6,7	426	7,7	424
Bunschoten	6,6	433	6,8	435	7,9	433
Cranendonck	6,2	2.532	6,1	2.606	7,7	2.611
De Wolden	6,7	422	7,0	438	8,1	437
Haaren	6,7	405	6,7	425	7,5	428
Lingewaal	6,7	369	6,9	375	8,0	379
Naarden	7,2	482	7,0	484	7,7	485
Oud-Beijerland	7,3	440	7,1	442	7,7	446
Sint Anthonis	6,2	383	6,6	396	7,8	398
Ten Boer	6,3	347	6,5	349	7,9	353
Texel	7,0	369	7,1	383	7,7	385
Vlagentwede	6,4	376	6,8	380	7,9	391
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>6,6</i>		<i>6,7</i>		<i>7,7</i>	
Drimmelen	5,9	1.694	6,1	1.726	7,5	1.734
Epe	6,1	417	6,4	440	7,8	451
Goeree-Overflakkee	6,9	418	7,0	434	7,7	436
Heemstede	7,4	448	7,3	455	7,6	454
Raalte	6,4	416	6,8	426	7,6	436
Ridderkerk	7,0	421	7,0	420	7,9	421
Veghel	6,5	472	6,5	481	7,5	480
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>	<i>6,7</i>		<i>6,7</i>		<i>7,6</i>	
Barneveld	6,6	371	7,1	378	8,2	385
Hoogeveen	6,6	367	6,7	370	7,7	372
Hoorn	6,7	439	6,9	444	7,7	447
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>6,7</i>		<i>6,7</i>		<i>7,7</i>	

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
b In de buurt zijn de wegen, paden en pleintjes goed onderhouden	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
c De wijze waarop het afval wordt ingezameld	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Het schoonhouden van uw buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Gemeente	Tevredenheid burger over:									
	Bereikbaarheid buurt met auto		Parkeer-mogelijkheden in buurt		Openbaar vervoer in buurt/wijk		Parkeer-mogelijkheden in gemeente		Openbaar vervoer in gemeente	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	8,0	1.534	7,0	1.481	5,6	1.301	6,9	1.465	5,4	1.291
Borne	8,0	424	7,3	409	7,2	339	7,4	421	7,1	332
Bunschoten	8,0	432	6,7	424	7,1	355	7,3	434	7,1	371
Cranendonck	8,1	2.580	6,9	2.465	6,8	2.124	6,6	2.576	6,7	2.205
De Wolden	8,1	435	7,2	392	6,1	286	7,2	421	6,2	316
Haaren	8,0	425	6,8	380	5,7	318	6,9	420	5,8	341
Lingewaal	8,0	380	6,8	362	6,0	274	7,1	367	5,8	306
Naarden	8,0	481	6,9	470	6,8	359	6,8	475	6,6	370
Oud-Beijerland	7,8	437	6,3	418	7,5	377	5,8	428	7,4	379
Sint Anthonis	7,9	398	7,1	374	5,6	297	7,2	387	5,8	325
Ten Boer	8,2	353	7,4	337	6,6	278	7,4	348	6,7	294
Texel	7,7	380	6,6	350	6,6	327	6,4	375	6,3	335
Vlagtwedde	8,0	386	7,2	364	6,1	277	7,3	381	6,3	287
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>7,9</i>		<i>6,8</i>		<i>6,5</i>		<i>6,8</i>		<i>6,5</i>	
Drimmelen	7,7	1.728	6,4	1.635	6,5	1.273	6,6	1.717	6,4	1.349
Epe	7,9	448	7,1	408	6,4	341	7,2	444	6,6	376
Goeree-Overflakkee	7,7	436	6,8	423	6,4	334	7,0	428	6,4	347
Heemstede	7,8	440	6,7	430	6,8	382	6,5	433	6,6	379
Raalte	7,9	435	6,9	407	6,5	349	6,5	428	6,7	358
Ridderkerk	7,9	414	6,5	402	7,2	362	6,7	413	7,1	364
Veghel	7,7	478	6,4	458	6,2	384	6,3	473	6,3	402
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>	<i>7,8</i>		<i>6,6</i>		<i>6,8</i>		<i>6,6</i>		<i>6,7</i>	
Barneveld	7,9	384	6,6	363	6,6	294	6,7	382	6,9	304
Hoogeveen	7,9	372	6,6	357	6,5	244	6,6	365	6,7	261
Hoorn	7,8	442	6,4	430	7,4	370	6,4	432	7,2	375
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>7,8</i>		<i>6,5</i>		<i>6,9</i>		<i>6,4</i>		<i>6,9</i>	

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
a Openbaar vervoer	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Parkeergelegenheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Bereikbaarheid van de buurt met de auto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
b De parkeermogelijk- heden in de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Het openbaar vervoer in de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Gemeente	Tevredenheid burger over:					
	Onderhoud wegen en fietspaden gemeente		Verkeersveiligheid gemeente		Verkeersveiligheid buurt	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	7,0	1.529	6,4	1.497	6,4	1.553
Borne	6,9	425	6,7	420	6,3	428
Bunschoten	7,6	432	7,2	433	6,7	434
Cranendonck	6,4	2.605	6,4	2.595	6,2	2.601
De Wolden	6,5	434	6,5	426	6,4	439
Haaren	6,2	425	6,3	426	6,3	428
Lingewaal	6,8	373	6,6	374	6,4	380
Naarden	7,3	482	6,9	478	6,7	483
Oud-Beijerland	7,3	444	6,9	437	6,6	444
Sint Anthonis	6,2	395	6,6	391	6,2	399
Ten Boer	6,4	351	6,6	348	6,4	353
Texel	6,9	385	6,8	380	6,5	383
Vlagtwedde	6,5	392	6,3	388	6,2	389
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>6,8</i>		<i>6,6</i>		<i>6,4</i>	
Drimmelen	5,7	1.744	6,2	1.726	6,0	1.726
Epe	6,7	442	6,4	443	6,3	441
Goeree-Overflakkee	7,0	429	6,6	433	6,4	434
Heemstede	7,4	453	6,6	448	6,6	452
Raalte	6,6	436	6,6	434	6,6	433
Ridderkerk	7,1	420	7,1	420	6,7	422
Veghel	6,7	480	6,4	478	6,3	480
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>	<i>6,8</i>		<i>6,6</i>		<i>6,4</i>	
Barneveld	7,0	385	7,0	382	6,6	388
Hoogeveen	6,8	370	6,8	365	6,5	367
Hoorn	6,9	443	6,5	440	6,3	445
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>6,8</i>		<i>6,7</i>		<i>6,4</i>	

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
a. Het onderhoud van wegen en fietspaden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. De verkeersveiligheid in de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
c. Verkeersveiligheid in uw buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tabel 32 Totaalrapportcijfer burger als WIJKBEWONER

Gemeente	Wijkbewoner
[AANTAL INDICATOREN]	[27]
Bloemendaal	7,0
Borne	7,2
Bunschoten	7,3
Cranendonck	6,9
De Wolden	7,0
Haaren	6,6
Lingewaal	6,7
Naarden	7,1
Oud-Beijerland	7,2
Sint Anthonis	6,8
Ten Boer	7,0
Texel	7,1
Vlagtwedde	6,9
<i>Gemiddelde < 25.000*</i>	<i>6,9</i>
Drimmelen	6,7
Epe	7,0
Goeree-Overflakkee	6,9
Heemstede	7,3
Raalte	7,1
Ridderkerk	7,1
Veghel	6,8
<i>Gemiddelde 25.000 - 50.000*</i>	<i>7,0</i>
Barneveld	7,2
Hoogeveen	7,2
Hoorn	7,1
<i>Gemiddelde > 50.000*</i>	<i>7,0</i>

* Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

De burger als **BELASTINGBETALER**



4.9 De burger als belastingbetaler

Burger als belastingbetaler*		
	Prestatie	Indicator
1	De woonlasten in de gemeente zijn in verhouding met de kwaliteit van het wonen in de gemeente	• Woonlasten meerpersoonshuishouden** (KING)
2	Er is sprake is van een goede verhouding tussen de hoogte van de gemeentelijke belastingen en het voorzieningenniveau van de gemeente	• Stelling: ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld (KING)
4	De burger moet kunnen rekenen op een zorgvuldig optreden van de gemeente bij het vaststellen van en afhandelen van officiële reacties op de hoogte van de gemeentelijke belastingen.	• % toegekende bezwaarschriften t.o.v. aantal WOZ-objecten** (KING) • Tijdigheid verzending beschikkingen en aanslagen** (KING)

* Alleen de indicatoren van KING worden opgenomen in de database op www.waarstaatjegemeente.nl

** De resultaten van gemeenten op deze vragen worden niet omgerekend naar een rapportcijfer, de meest actuele gegevens kunt u vinden in de database van KING op www.waarstaatjegemeente.nl.

Wijziging:

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

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

De tweede uitwerking is die van PON en Deloitte. Zoals in het begin op pagina 12 al werd verteld, hebben PON en Deloitte een nieuwe invulling voor deze rol ontwikkeld. De resultaten hiervan vindt u, met uitgebreide uitleg, eveneens in dit gedeelte van het rapport.

4.9.1 Belastingbetaler KING

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

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

Gemeente	Ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld*	
	cijfer	N
Bloemendaal	6,0	1.203
Borne	5,8	351
Bunschoten	6,4	373
Cranendonck	5,3	2.183
De Wolden	5,9	342
Haaren	5,2	345
Lingewaal	5,9	308
Naarden	6,1	399
Oud-Beijerland	5,9	342
Sint Anthonis	5,1	323
Ten Boer	5,6	305
Texel	5,9	328
Vlagtwedde	6,0	325
Gemiddelde < 25.000**	5,8	
Drimmelen	5,1	1.442
Epe	5,7	357
Goeree-Overflakkee	5,5	352
Heemstede	6,6	371
Raalte	5,4	346
Ridderkerk	5,8	340
Veghel	5,3	392
Gemiddelde 25.000 – 50.000**	5,8	
Barneveld	6,1	307
Hoogeveen	5,8	292
Hoorn	5,9	365
Gemiddelde > 50.000**	5,8	

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4.9.2 Belastingbetaler PON en Deloitte

Voorgeschiedenis

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

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

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

Nieuwe invulling

De nieuwe invulling zet de prioriteiten van belastingbetalers op een twaalfstal beleidsthema's naast die van de besteding van de gemeente op deze thema's in relatie tot de landelijke norm. Wat vinden de belastingbetalers belangrijke thema's en vindt de gemeente, gezien de bestedingen op de thema's, deze even belangrijk? Prioriteiten die wel of niet met elkaar overeenkomen kunnen input bieden voor gemeentelijke kerntakendiscussies. Naast het wel of niet overeenkomen van prioriteiten wordt ook duidelijk of de belastingbetalers *tevreden* zijn met wijze waarop de gemeente haar taken uitvoert op deze beleidsthema's uitvoert. Want ook al komen prioriteiten niet overeen, als inwoners tevreden zijn met de gemeentelijke uitvoering van taken op een bepaald thema, dan doet de gemeente het op dat thema blijkbaar toch goed.

Beleidsprioriteiten burgers

Om de mening van burgers over de gemeentelijke bestedingen te peilen, is aan de Burgerpeiling een extra vraag toegevoegd (zie de vragenlijst in bijlage D, vraag 16). In deze vraag moeten burgers aangeven welke gemeentelijke thema's zij belangrijk vinden. Dit doen ze door uit twaalf gemeentelijke thema's vijf thema's te kiezen die zij het meest belangrijk vinden. We berekenen hoeveel procent van de respondenten een bepaald thema aanvinken en delen de thema's als volgt in:

Tabel Prioritering beleidsvelden volgens de belastingbetaler

Indeling prioritering	Score
> 50% van de burgers heeft dit beleidsveld in de top 5 gezet <i>Meer dan de helft van de burgers vindt dit beleidsveld belangrijk</i>	▲
25-50% de van burgers heeft dit beleidsveld in de top 5 gezet <i>Meer dan een kwart maar minder dan de helft van de burgers vindt dit beleidsveld belangrijk</i>	■
Minder dan 25% van de burgers heeft dit beleidsveld in de top 5 gezet <i>Minder dan een kwart van de burgers vindt dit beleidsveld belangrijk</i>	▼

Tevredenheid burgers

Om de mening van belastingbetalers over de uitvoering van gemeentelijke taken te peilen, is aan de Burgerpeiling een extra vraag toegevoegd (zie de vragenlijst in bijlage D, vraag 17). In deze vraag moeten zij aangeven in hoeverre zij tevreden zijn met de uitvoering van de gemeentelijke taken op de 12 beleidsvelden. Zoals we ook met de andere vragen in de vragenlijst doen construeren we van deze tevredenheid een rapportcijfer waarbij [zeer tevreden] omgerekend wordt tot een 10 en [zeer ontevreden] omgerekend wordt naar een 2. De rapportcijfers die eruit komen geven we weer in emoticons (zie onderstaande tabel).

Tabel Tevredenheid over uitvoering gemeentelijke taken volgens belastingbetaler

Indeling tevredenheid	Score
Vanaf een 7 of hoger	😊
Van 5,5 tot 7	😐
Lager dan een 5,5	😞

Uitgaven van gemeenten ten opzichte van IFLO norm

De mening van de burger is niet de enige graadmeter van de financiële inzet die gemeenten plegen. Om een indicatie te krijgen van hoe 'belangrijk' een gemeente een bepaald thema vindt, wordt gekeken naar de extra materiële inzet van de gemeente. Dit doen we door de begrote netto uitgaven van de gemeente af te zetten tegen een bepaald ijkpunt, gebaseerd op de systematiek van Informatie Financiën Lokale en provinciale Overheden (IFLO).

In de systematiek van IFLO (bron: Begrotingsanalyse 2012, www.rijksoverheid.nl) wordt per gemeente berekend hoeveel het ministerie van BZK verwacht dat een gemeente per thema uitgeeft, en worden gemeenten ingedeeld bij soortgenoten die qua *sociale structuur* en *centrumfunctie* overeenkomen. De gemeenten (exclusief de grote vier) zijn daarbij ingedeeld in groepen.

Sociale structuur. Voor de sociale structuur gebeurt dit op basis van de waarde van de maatstaven 'uitkeringsontvangers', 'huishoudens met een laag inkomen', 'minderheden' en 'bijstandsonvangers'. Na bepaling van de waardes wordt een gemeente ingedeeld in één van de volgende klassen zwak, matig, redelijk of goed.

Centrumfunctie. Voor de centrumfunctie geldt dat er gekeken wordt naar de maatstaven 'lokaal klantenpotentieel' en 'regionaal klantenpotentieel' waarna een gemeente vervolgens wordt ingedeeld in één van de volgende klassen: sterke, redelijke, weinig of zonder centrumfunctie. De indeling vindt plaats op een zodanige wijze dat het verschil tussen de berekende waarde van een gemeente en de dichtsbijgelegen gemeente in de groep altijd kleiner is dan 'afstand' tot de dichtsbijgelegen gemeenten van een andere groep. De sociale structuur en centrumfunctie van gemeenten van Najaar 2013 zijn te vinden in bijlage C.

De daaropvolgende berekening laten we zien aan de hand van een voorbeeld:

Gemeente X heeft 10.000 inwoners en geeft 1.000.000 uit aan het thema. De kosten worden gedeeld door het aantal inwoners waarna deze kunnen worden afgezet ten opzichte van de IFLO norm.

De afwijking van de begrotingscijfers ten opzichte van het ijkpunt (IFLO soortgenoot) levert vervolgens een uitkomst op. Wanneer een gemeente minimaal 10% meer geld uitgeeft aan een thema dan vinden we dat de gemeente een hogere financiële prioriteit aan dit thema geeft dan verwacht zou kunnen worden op basis van het ijkpunt. De uitgaven ten opzichte van de norm geven we weer door middel van dezelfde tekens als bij de prioriteit van burgers, zodat ze makkelijk met elkaar te vergelijken zijn.

Tabel Uitgaven ten opzichte van IFLO norm

Uitgaven t.o.v. IFLO norm	Score
De thema's waarin de gemeente minimaal 10% meer geld uitgeeft, dan verwacht kan worden op basis van het ijkpunt	▲
De thema's waarin de gemeente tot 10% meer of minder geld uitgeeft, dan verwacht kan worden op basis van het ijkpunt	■
De thema's waarin de gemeente minimaal 10% minder geld uitgeeft, dan verwacht kan worden op basis van het ijkpunt	▼

Resultaat

Een gemeente krijgt op deze manier voor ieder thema twee uitkomsten aan de hand van deze tekens. Door ze te combineren kunnen gemeenten zien of hun financiële uitgaven op de thema's passen bij de prioriteiten van de belastingbetalers. Omdat het niet altijd slecht hoeft te zijn als deze twee niet met elkaar overeenkomen, geven we hier verder geen oordeel over. Door de twee scores ook naast de tevredenheid van burgers te leggen krijgt de gemeente een globaal beeld van hun normatieve uitgaven op dit thema, de prioriteit die inwoners aan het thema geven en hoe tevreden zij zijn met de uitgaven van de gemeente op dit thema. De tabellen komen er als volgt uit te zien (voorbeeld):

GEMEENTE X				
Tevredenheid belastingbetaler	Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
😊	Thema 1	78,3	▲	▼
😐	Thema 2	45,3	■	▼
😞	Thema 3	2,5	▼	▼

Beschrijving beleidsthema's

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

Tabellen prioriteit burger versus uitgaven gemeente

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

Onder de tabellen vindt u een korte samenvatting voor uw gemeente van de resultaten. In deze samenvatting is de top 3 opgenomen van de prioriteiten van uw gemeente berekend op basis van de IFLO norm en de top 3 van de prioriteiten van uw burgers. Door ze bij elkaar te zetten kunt u ze makkelijker met elkaar vergelijken.

Barneveld				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
7,0	😊	Veiligheid	80,0%	▲	▲
7,0	😊	Maatschappelijke zorg	65,2%	▲	▲
7,4	😊	Reiniging	61,6%	▲	▲
6,8	😐	Werk en inkomen	43,8%	■	▲
7,2	😊	Educatie	40,7%	■	▲
7,5	😊	Bevolkingszaken	40,6%	■	▼
6,6	😐	Economie	40,1%	■	▼
7,0	😊	Openbare ruimte	37,1%	■	■
6,9	😐	Milieu	30,6%	■	▼
6,8	😐	Bouwen	26,4%	■	■
6,7	😐	Kunst en ontspanning	19,2%	▼	▲
6,8	😐	Monumenten en musea	2,2%	▼	▲

Barneveld							
Beleidsvelden							
	N	Zeervredenen %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeervredenen %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	383	4	50	30	8	1	7
Maatschappelijke zorg	379	2	40	30	6	0	21
Reiniging	383	7	57	21	7	1	7
Werk en inkomen	381	2	26	32	4	0	36
Educatie	379	2	41	28	2	0	27
Bevolkingszaken	386	5	56	21	3	1	15
Economie	380	2	29	34	10	0	24
Openbare ruimte	377	3	45	27	7	2	15
Milieu	380	4	39	33	6	1	17
Bouwen	379	3	38	31	11	1	17
Kunst en ontspanning	379	4	33	33	9	2	20
Monumenten en musea	380	3	31	39	5	0	23

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Barneveld geeft op de thema's Reiniging, Educatie en Monumenten en musea meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Maatschappelijke zorg en Reiniging.

Bloemendaal				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,5	☹️	Veiligheid	80,7%	▲	■
6,9	☹️	Reiniging	73,0%	▲	▲
6,8	☹️	Maatschappelijke zorg	57,8%	▲	▲
7,8	😊	Bevolkingszaken	55,0%	▲	▲
6,7	☹️	Openbare ruimte	54,2%	▲	■
6,7	☹️	Milieu	41,0%	■	▼
6,9	☹️	Educatie	35,4%	■	■
6,6	☹️	Kunst en ontspanning	29,1%	■	▲
6,3	☹️	Werk en inkomen	20,1%	▼	▲
5,7	☹️	Bouwen	14,1%	▼	■
6,2	☹️	Economie	13,5%	▼	▲
6,4	☹️	Monumenten en musea	8,6%	▼	▲

Bloemendaal							
Beleidsvelden	N	Zeerv tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeerv on-tevreden %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	1.526	2	38	32	14	2	12
Reiniging	1.534	4	54	20	13	3	6
Maatschappelijke zorg	1.505	1	24	31	3	0	40
Bevolkingszaken	1.528	11	60	16	1	0	11
Openbare ruimte	1.507	2	39	31	9	2	16
Milieu	1.499	2	33	36	7	1	22
Educatie	1.487	2	29	24	3	1	41
Kunst en ontspanning	1.497	1	26	33	8	1	31
Werk en inkomen	1.496	0	8	26	2	1	63
Bouwen	1.495	0	12	36	14	4	34
Economie	1.501	0	10	35	5	1	49
Monumenten en musea	1.481	1	17	35	6	1	40

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Bloemendaal geeft op de thema's Reiniging, Bevolkingszaken en Monumenten en Musea meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Reiniging en Maatschappelijke zorg.

Borne				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,7	☹️	Veiligheid	77,1%	▲	■
7,0	😊	Maatschappelijke zorg	63,8%	▲	▲
6,9	☹️	Reiniging	59,0%	▲	▲
7,5	😊	Bevolkingszaken	44,2%	■	▲
6,7	☹️	Openbare ruimte	43,9%	■	■
6,8	☹️	Milieu	42,5%	■	■
6,5	☹️	Werk en inkomen	41,8%	■	▲
6,3	☹️	Economie	33,5%	■	▲
7,0	😊	Educatie	33,1%	■	▲
7,1	😊	Kunst en ontspanning	29,3%	■	▲
6,7	☹️	Bouwen	10,9%	▼	■
6,9	☹️	Monumenten en musea	2,8%	▼	▲

Borne							
Beleidsvelden	N	Zeerv tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeerv on-tevreden %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	417	2	41	33	11	2	11
Maatschappelijke zorg	419	2	39	33	4	0	22
Reiniging	422	3	53	22	11	3	8
Bevolkingszaken	423	4	62	17	3	0	14
Openbare ruimte	415	2	39	35	8	2	15
Milieu	416	1	42	30	10	1	15
Werk en inkomen	419	2	16	29	5	1	48
Economie	414	1	17	44	6	1	31
Educatie	410	2	33	32	2	0	31
Kunst en ontspanning	415	3	36	31	2	0	27
Bouwen	416	1	31	36	6	1	25
Monumenten en musea	411	3	28	36	2	0	30

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Borne geeft op de thema's Economie, Reiniging en Maatschappelijke zorg aanzienlijk meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Maatschappelijke zorg en Reiniging.

Bunschoten				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
7,2	😊	Veiligheid	80,1%	▲	■
7,2	😊	Reiniging	65,5%	▲	▼
7,1	😊	Maatschappelijke zorg	65,0%	▲	■
6,8	😐	Werk en inkomen	41,9%	■	▼
6,9	😐	Openbare ruimte	39,8%	■	▲
6,8	😐	Economie	38,3%	■	▼
7,5	😊	Bevolkingszaken	38,1%	■	▼
6,5	😐	Milieu	37,9%	■	▲
7,1	😊	Educatie	33,2%	▼	▼
7,1	😊	Kunst en ontspanning	23,5%	▼	▼
6,9	😐	Bouwen	20,7%	▼	■
7,2	😊	Monumenten en musea	4,7%	▼	▲

Bunschoten							
Beleidsvelden		Zeervrededen	Tevreden	Neutraal	On-tevreden	Zeervrededen	Weet niet / geen mening
	N	%	%	%	%	%	%
Veiligheid	427	3	56	28	5	2	7
Reiniging	428	5	57	23	7	2	5
Maatschappelijke zorg	421	2	47	28	5	1	17
Werk en inkomen	422	1	30	32	5	1	31
Openbare ruimte	427	2	48	32	5	3	9
Economie	425	2	37	35	5	1	19
Bevolkingszaken	430	7	54	19	4	1	15
Milieu	421	2	38	34	10	5	12
Educatie	420	2	42	31	2	1	22
Kunst en ontspanning	419	5	40	31	5	0	19
Bouwen	422	3	44	31	8	2	12
Monumenten en musea	419	4	45	30	3	0	18

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Bunschoten geeft op de thema's Monumenten en musea, Milieu en Openbare ruimte meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Reiniging en Maatschappelijke zorg .

Cranendonck				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,4	☹️	Veiligheid	75,9%	▲	▲
6,5	☹️	Maatschappelijke zorg	66,9%	▲	▲
6,5	☹️	Reiniging	60,4%	▲	▼
6,3	☹️	Openbare ruimte	46,2%	■	▲
5,8	☹️	Economie	43,2%	■	▼
7,1	😊	Bevolkingszaken	41,0%	■	▲
6,1	☹️	Werk en inkomen	34,7%	■	▼
6,5	☹️	Milieu	33,5%	■	▲
6,7	☹️	Educatie	33,3%	■	■
6,4	☹️	Kunst en ontspanning	24,1%	▼	▲
5,8	☹️	Bouwen	22,5%	▼	▲
6,2	☹️	Monumenten en musea	2,2%	▼	▼

Cranendonck							
Beleidsvelden	N	Zeerv tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeerv on-tevreden %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	2.579	1	35	33	15	3	12
Maatschappelijke zorg	2.574	1	28	33	9	1	28
Reiniging	2.583	2	43	23	17	5	10
Openbare ruimte	2.564	1	32	34	14	4	17
Economie	2.563	0	13	39	13	3	32
Bevolkingszaken	2.575	3	48	25	5	1	18
Werk en inkomen	2.565	0	12	31	7	1	49
Milieu	2.553	1	30	36	10	2	21
Educatie	2.539	1	26	32	5	0	36
Kunst en ontspanning	2.546	1	23	34	8	1	32
Bouwen	2.557	0	16	36	16	5	26
Monumenten en musea	2.541	1	13	34	6	2	44

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Cranendonck geeft op de thema's Kunst, Openbare ruimte en Bevolkingszaken meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Maatschappelijke zorg en Reiniging.

De Wolden				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,6	☹️	Veiligheid	68,1%	▲	■
6,7	☹️	Maatschappelijke zorg	57,9%	▲	▲
7,4	😊	Bevolkingszaken	54,5%	▲	▼
7,4	😊	Reiniging	51,9%	▲	▲
6,7	☹️	Openbare ruimte	51,0%	▲	■
6,3	☹️	Werk en inkomen	41,9%	■	▲
6,1	☹️	Economie	40,3%	■	▲
6,0	☹️	Bouwen	36,1%	■	▲
6,7	☹️	Educatie	35,6%	■	■
6,8	☹️	Kunst en ontspanning	23,9%	▼	▲
6,8	☹️	Milieu	22,8%	▼	▲
6,7	☹️	Monumenten en musea	4,0%	▼	▲

De Wolden							
Beleidsvelden		Ze er tevreden	Tevreden	Neutraal	On- tevreden	Ze er on- tevreden	Weet niet / geen mening
	N	%	%	%	%	%	%
Veiligheid	435	1	41	33	11	2	13
Maatschappelijke zorg	434	2	30	32	6	2	29
Bevolkingszaken	433	5	54	22	3	1	15
Reiniging	435	5	61	20	4	1	8
Openbare ruimte	434	1	39	35	7	2	15
Werk en inkomen	431	0	14	30	6	0	49
Economie	430	0	16	44	10	1	30
Bouwen	433	0	21	37	15	4	22
Educatie	426	1	28	32	4	1	34
Kunst en ontspanning	431	1	30	30	4	1	35
Milieu	429	1	38	35	5	1	21
Monumenten en musea	427	0	21	34	1	1	43

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente De Wolden geeft op de thema's Economie, Reiniging en Werk en inkomen meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Maatschappelijke zorg en Bevolkingszaken.

Drimmelen				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,2	😊	Veiligheid	76,7%	▲	▲
6,6	😊	Reiniging	65,3%	▲	▼
6,5	😊	Maatschappelijke zorg	62,4%	▲	▲
6,0	😊	Openbare ruimte	52,3%	▲	▲
7,4	😊	Bevolkingszaken	49,8%	■	▲
6,3	😊	Werk en inkomen	35,2%	■	▲
6,7	😊	Educatie	34,0%	■	▲
6,4	😊	Milieu	33,8%	■	■
5,9	😊	Economie	27,4%	■	▼
6,2	😊	Kunst en ontspanning	22,9%	▼	▲
6,0	😊	Bouwen	20,3%	▼	▲
6,0	😊	Monumenten en musea	2,6%	▼	▲

Drimmelen							
Beleidsvelden							
	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeer on-tevreden %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	1.714	1	30	35	17	4	14
Reiniging	1.715	3	43	26	16	4	9
Maatschappelijke zorg	1.703	1	25	32	9	1	32
Openbare ruimte	1.698	1	24	34	16	5	20
Bevolkingszaken	1.723	4	51	25	2	1	17
Werk en inkomen	1.699	0	13	28	4	1	53
Educatie	1.685	1	27	30	5	0	37
Milieu	1.687	1	28	39	8	2	21
Economie	1.693	0	10	38	10	2	39
Kunst en ontspanning	1.690	0	18	32	10	1	38
Bouwen	1.696	1	22	33	14	5	26
Monumenten en musea	1.679	0	11	33	9	2	45

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Drimmelen geeft op het thema's Werk en inkomen, Openbare ruimte en Bevolkingszaken meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Reiniging en Zorg.

Epe				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,3	😊	Veiligheid	76,8%	▲	▲
6,7	😊	Maatschappelijke zorg	63,3%	▲	■
6,7	😊	Reiniging	62,9%	▲	▲
7,4	😊	Bevolkingszaken	48,0%	■	▼
6,5	😊	Openbare ruimte	44,6%	■	■
6,4	😊	Werk en inkomen	39,4%	■	■
6,0	😊	Economie	32,8%	■	▼
7,0	😊	Educatie	31,3%	■	▲
6,6	😊	Milieu	28,8%	■	▼
6,8	😊	Kunst en ontspanning	24,3%	▼	■
5,8	😊	Bouwen	21,5%	▼	▲
6,6	😊	Monumenten en musea	4,8%	▼	▼

Epe							
Beleidsvelden							
	N	Zeervredenen %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeervredenen %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	441	2	33	36	13	5	11
Maatschappelijke zorg	440	2	31	35	6	2	26
Reiniging	439	3	46	29	12	3	8
Bevolkingszaken	446	4	54	26	1	1	13
Openbare ruimte	437	2	32	37	8	4	17
Werk en inkomen	438	1	15	33	4	1	46
Economie	438	1	12	45	8	3	32
Educatie	426	2	31	30	2	0	35
Milieu	434	1	33	40	8	1	16
Kunst en ontspanning	436	2	31	31	6	0	30
Bouwen	438	0	18	39	16	5	22
Monumenten en musea	434	2	24	32	7	1	34

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Epe geeft op de thema's Reiniging, Bouwen en Veiligheid meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Reiniging en Maatschappelijke zorg.

Goeree-Overflakkee				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,5	☹️	Veiligheid	77,8%	▲	▲
6,5	☹️	Maatschappelijke zorg	69,7%	▲	▲
7,1	😊	Reiniging	54,5%	▲	▲
6,9	☹️	Bevolkingszaken	42,2%	■	▲
6,3	☹️	Werk en inkomen	41,8%	■	▼
6,0	☹️	Economie	41,6%	■	▲
6,5	☹️	Openbare ruimte	38,6%	■	■
6,8	☹️	Educatie	35,5%	■	▲
6,7	☹️	Milieu	29,5%	■	▲
6,2	☹️	Kunst en ontspanning	23,7%	▼	▲
6,1	☹️	Bouwen	22,9%	▼	▲
6,2	☹️	Monumenten en musea	5,0%	▼	▼

Goeree-Overflakkee							
Beleidsvelden							
	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeer on-tevreden %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	430	1	39	34	12	4	11
Maatschappelijke zorg	426	1	31	34	9	2	24
Reiniging	431	3	54	25	7	2	9
Bevolkingszaken	432	1	41	28	5	2	22
Werk en inkomen	428	1	15	35	6	1	42
Economie	425	0	16	42	11	3	28
Openbare ruimte	427	1	31	37	11	1	18
Educatie	422	0	31	32	4	0	32
Milieu	423	1	33	42	5	0	19
Kunst en ontspanning	423	1	17	36	12	1	33
Bouwen	428	1	27	34	14	5	19
Monumenten en musea	420	2	13	38	10	1	37

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Goeree-Overflakkee geeft op de thema's Economie, Reiniging en Milieu aanzienlijk meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Maatschappelijke zorg en Reiniging.

Haaren				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,3	☹️	Veiligheid	76,7%	▲	■
6,4	☹️	Maatschappelijke zorg	65,4%	▲	▲
7,0	😊	Reiniging	50,9%	▲	▲
6,3	☹️	Openbare ruimte	42,9%	■	▲
7,2	😊	Bevolkingszaken	42,7%	■	▼
5,1	☹️	Bouwen	41,4%	■	▲
6,3	☹️	Milieu	38,1%	■	▲
6,6	☹️	Educatie	36,1%	■	■
6,0	☹️	Werk en inkomen	34,0%	■	▲
5,7	☹️	Economie	28,0%	■	▼
6,0	☹️	Kunst en ontspanning	25,0%	■	▼
5,8	☹️	Monumenten en musea	1,8%	▼	■

Haaren							
Beleidsvelden		Ze er tevreden	Tevreden	Neutraal	On- tevreden	Ze er on- tevreden	Weet niet / geen mening
	N	%	%	%	%	%	%
Veiligheid	429	1	35	31	17	3	13
Maatschappelijke zorg	427	1	25	29	10	2	34
Reiniging	431	2	53	26	8	2	9
Openbare ruimte	428	0	30	34	11	3	22
Bevolkingszaken	431	3	50	25	4	1	17
Bouwen	430	0	12	29	30	9	20
Milieu	427	1	28	36	9	4	22
Educatie	420	1	22	34	3	0	41
Werk en inkomen	425	0	10	30	6	3	51
Economie	426	0	11	35	15	3	36
Kunst en ontspanning	424	1	16	35	11	3	34
Monumenten en musea	420	1	6	34	6	3	49

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Haaren geeft op de thema's Bevolkingszaken, Bouwen en Maatschappelijke zorg meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Maatschappelijke zorg en Reiniging.

Heemstede				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
7,0	😊	Veiligheid	78,2%	▲	■
7,3	😊	Reiniging	59,8%	▲	▲
7,1	😊	Maatschappelijke zorg	59,3%	▲	▲
7,0	😊	Openbare ruimte	55,2%	▲	▲
7,7	😊	Bevolkingszaken	45,5%	■	▲
6,9	😐	Milieu	44,4%	■	▼
7,0	😊	Kunst en ontspanning	37,5%	■	■
7,4	😊	Educatie	37,4%	■	■
6,8	😐	Werk en inkomen	24,8%	▼	▲
6,5	😐	Economie	22,7%	▼	▲
6,1	😐	Bouwen	12,0%	▼	▼
6,6	😐	Monumenten en musea	5,6%	▼	▼

Heemstede							
Beleidsvelden							
	N	Zeervredenen %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeervredenen %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	451	2	53	26	9	2	8
Reiniging	453	6	62	16	9	1	5
Maatschappelijke zorg	448	4	33	23	4	1	36
Openbare ruimte	444	4	47	27	7	2	13
Bevolkingszaken	447	12	57	15	4	0	11
Milieu	444	3	39	32	5	2	19
Kunst en ontspanning	442	3	39	30	5	1	22
Educatie	442	3	42	21	1	0	33
Werk en inkomen	443	1	17	27	1	0	54
Economie	444	2	16	35	4	1	43
Bouwen	443	1	21	36	9	5	28
Monumenten en musea	435	2	21	40	5	1	31

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Heemstede geeft op de thema's Economie, Reiniging en Werk en inkomen meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Reiniging en Maatschappelijke zorg.

Hoogeveen				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,6	😊	Veiligheid	78,6%	▲	▲
6,8	😊	Maatschappelijke zorg	59,8%	▲	▲
7,2	😊	Reiniging	53,3%	▲	▲
6,2	😊	Werk en inkomen	53,3%	▲	■
5,7	😊	Economie	51,1%	▲	▼
6,7	😊	Openbare ruimte	39,6%	■	■
7,0	😊	Educatie	38,8%	■	▼
7,4	😊	Bevolkingszaken	34,9%	■	▼
6,9	😊	Milieu	26,0%	■	■
6,6	😊	Kunst en ontspanning	22,7%	▼	■
6,2	😊	Bouwen	20,5%	▼	▲
6,4	😊	Monumenten en musea	6,3%	▼	▼

Hoogeveen							
Beleidsvelden							
	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeer on-tevreden %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	367	2	41	33	11	3	9
Maatschappelijke zorg	364	1	36	32	6	1	23
Reiniging	369	3	58	22	8	2	7
Werk en inkomen	364	0	23	22	13	3	38
Economie	364	0	20	29	16	7	28
Openbare ruimte	363	1	39	34	7	2	16
Educatie	358	1	36	25	5	1	33
Bevolkingszaken	366	4	55	19	3	1	18
Milieu	366	1	40	36	3	1	19
Kunst en ontspanning	362	1	28	34	6	1	29
Bouwen	361	1	24	37	13	2	23
Monumenten en musea	364	2	20	36	7	2	34

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Hoogeveen geeft op de thema's Reiniging, Bouwen en Veiligheid meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Maatschappelijke zorg en Reiniging.

Hoorn				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,3	😊	Veiligheid	82,8%	▲	■
6,9	😊	Reiniging	58,8%	▲	■
6,4	😊	Maatschappelijke zorg	57,1%	▲	▼
6,6	😊	Openbare ruimte	47,7%	■	▼
6,9	😊	Educatie	42,3%	■	■
6,0	😊	Werk en inkomen	41,1%	■	▼
7,3	😊	Bevolkingszaken	41,0%	■	▼
6,0	😊	Economie	38,8%	■	▼
6,5	😊	Milieu	32,2%	■	▼
6,7	😊	Kunst en ontspanning	26,6%	■	■
6,2	😊	Bouwen	13,1%	▼	▲
7,0	😊	Monumenten en musea	9,2%	▼	▲

Hoorn							
Beleidsvelden							
	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeer on-tevreden %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	439	1	39	30	19	3	9
Reiniging	444	1	52	26	10	2	8
Maatschappelijke zorg	440	0	27	36	9	1	26
Openbare ruimte	444	1	38	38	9	2	12
Educatie	436	0	37	33	3	1	25
Werk en inkomen	439	0	14	31	12	2	41
Bevolkingszaken	442	3	56	24	5	0	12
Economie	441	0	19	36	14	2	30
Milieu	444	0	30	40	10	1	18
Kunst en ontspanning	439	2	33	34	8	1	23
Bouwen	441	0	23	36	11	3	27
Monumenten en musea	441	4	34	31	5	0	25

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Hoorn geeft op de thema's Bouwen, Monumenten en musea en Kunst meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Reiniging en Maatschappelijke zorg.

Lingewaal				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,6	☹️	Veiligheid	76,2%	▲	▲
6,5	☹️	Maatschappelijke zorg	66,0%	▲	▲
7,1	😊	Reiniging	58,2%	▲	▼
6,4	☹️	Openbare ruimte	47,4%	■	▲
7,5	😊	Bevolkingszaken	41,6%	■	▼
6,8	☹️	Educatie	38,7%	■	▲
6,2	☹️	Werk en inkomen	37,1%	■	▲
6,1	☹️	Economie	33,1%	■	▲
6,6	☹️	Milieu	31,4%	■	▲
6,0	☹️	Bouwen	28,3%	■	▲
6,2	☹️	Kunst en ontspanning	21,7%	▼	▼
6,3	☹️	Monumenten en musea	6,1%	▼	▲

Lingewaal							
Beleidsvelden	N	Zeerv tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeerv on-tevreden %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	357	0	41	35	10	3	12
Maatschappelijke zorg	355	1	27	34	11	1	26
Reiniging	357	3	57	23	8	2	7
Openbare ruimte	355	0	34	34	12	3	17
Bevolkingszaken	359	6	53	22	3	0	15
Educatie	352	1	32	33	4	1	30
Werk en inkomen	354	0	11	36	5	1	47
Economie	353	0	16	41	10	2	31
Milieu	353	2	29	45	5	2	18
Bouwen	356	1	21	36	17	4	21
Kunst en ontspanning	349	0	20	35	11	2	32
Monumenten en musea	353	0	17	38	6	1	38

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Lingewaal geeft op de thema's Economie, Veiligheid en Monumenten en musea meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Maatschappelijke zorg en Reiniging.

Naarden				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,6	☹️	Veiligheid	81,1%	▲	▲
7,3	😊	Reiniging	63,1%	▲	▼
6,8	☹️	Openbare ruimte	57,2%	▲	▲
6,7	☹️	Maatschappelijke zorg	52,8%	▲	■
7,5	😊	Bevolkingszaken	41,5%	■	▼
6,8	☹️	Educatie	39,2%	■	■
6,6	☹️	Milieu	37,7%	■	▼
6,8	☹️	Kunst en ontspanning	33,6%	■	▼
6,3	☹️	Economie	28,3%	■	▼
6,3	☹️	Werk en inkomen	27,7%	■	▲
7,1	😊	Monumenten en musea	17,9%	▼	▲
5,8	☹️	Bouwen	10,6%	▼	▼

Naarden							
Beleidsvelden	N	Zeerv tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeerv on-tevreden %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	480	3	43	29	14	3	9
Reiniging	483	6	58	21	8	1	5
Openbare ruimte	478	3	46	27	10	2	11
Maatschappelijke zorg	476	1	26	29	4	1	39
Bevolkingszaken	482	8	56	19	5	1	11
Educatie	475	2	30	29	6	1	32
Milieu	472	1	29	38	7	1	23
Kunst en ontspanning	478	2	38	35	5	1	18
Economie	480	0	18	32	9	1	39
Werk en inkomen	479	0	13	26	6	1	53
Monumenten en musea	478	3	46	28	5	1	17
Bouwen	473	0	17	34	13	6	30

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Naarden geeft op de thema's Openbare Ruimte, Veiligheid en Monumenten en musea meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Reiniging en Openbare ruimte.

Oud-Beijerland				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
7,0	😊	Veiligheid	80,5%	▲	▲
7,1	😊	Reiniging	65,2%	▲	▼
6,8	😊	Maatschappelijke zorg	59,6%	▲	▲
6,7	😊	Openbare ruimte	48,5%	▲	▼
7,5	😊	Bevolkingszaken	41,2%	■	▲
7,2	😊	Educatie	40,4%	■	▼
6,8	😊	Milieu	36,2%	■	▲
6,3	😊	Economie	35,8%	■	▲
6,3	😊	Werk en inkomen	33,2%	■	▲
6,5	😊	Kunst en ontspanning	24,0%	■	▲
6,0	😊	Bouwen	22,9%	▼	▼
6,3	😊	Monumenten en musea	3,1%	▼	▼

Oud-Beijerland							
Beleidsvelden							
	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeer on-tevreden %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	443	1	50	30	7	1	11
Reiniging	445	4	57	23	9	1	6
Maatschappelijke zorg	441	1	34	33	4	0	28
Openbare ruimte	438	2	38	36	8	1	15
Bevolkingszaken	446	4	55	21	3	0	17
Educatie	438	2	38	26	2	0	32
Milieu	437	1	38	39	5	1	17
Economie	442	0	22	36	8	1	33
Werk en inkomen	439	0	16	31	4	1	48
Kunst en ontspanning	437	1	26	38	7	2	26
Bouwen	440	1	22	40	16	3	20
Monumenten en musea	434	1	18	40	8	1	33

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Oud-Beijerland geeft op de thema's Economie, Educatie en Werk en inkomen meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Reiniging en Maatschappelijke zorg.

Raalte				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,7	😊	Veiligheid	78,1%	▲	■
6,5	😊	Maatschappelijke zorg	68,4%	▲	▲
6,9	😊	Reiniging	53,9%	▲	▲
6,4	😊	Werk en inkomen	50,2%	▲	▲
6,1	😊	Economie	45,3%	■	▼
7,5	😊	Bevolkingszaken	41,6%	■	▲
6,4	😊	Openbare ruimte	40,0%	■	■
6,9	😊	Educatie	33,8%	■	■
6,5	😊	Milieu	27,4%	■	▲
6,2	😊	Bouwen	24,0%	▼	▼
6,4	😊	Kunst en ontspanning	20,7%	▼	▲
6,4	😊	Monumenten en musea	1,7%	▼	▼

Raalte							
Beleidsvelden							
	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeer on-tevreden %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	433	1	43	31	11	1	13
Maatschappelijke zorg	431	1	27	38	8	2	26
Reiniging	431	2	52	25	10	2	9
Werk en inkomen	436	0	18	34	2	2	44
Economie	432	0	19	38	11	2	30
Bevolkingszaken	436	4	56	23	2	0	15
Openbare ruimte	432	1	35	31	14	2	16
Educatie	429	1	31	34	2	0	31
Milieu	431	1	29	43	7	1	19
Bouwen	432	0	27	34	15	3	21
Kunst en ontspanning	432	3	22	34	9	1	31
Monumenten en musea	430	1	16	34	6	1	42

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Raalte geeft op de thema's Milieu, Bevolkingszaken en Reiniging meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Maatschappelijke zorg en Reiniging.

Ridderkerk				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,6	☹️	Veiligheid	86,1%	▲	■
7,1	😊	Reiniging	66,9%	▲	▼
6,6	☹️	Maatschappelijke zorg	62,2%	▲	▲
7,3	😊	Bevolkingszaken	49,1%	■	▼
6,7	☹️	Openbare ruimte	47,8%	■	▲
6,5	☹️	Milieu	44,8%	■	■
6,3	☹️	Werk en inkomen	37,4%	■	▼
7,0	😊	Educatie	30,1%	■	▲
6,2	☹️	Economie	24,8%	▼	▲
6,2	☹️	Kunst en ontspanning	23,7%	▼	▲
5,9	☹️	Bouwen	14,6%	▼	▼
6,1	☹️	Monumenten en musea	3,0%	▼	▼

Ridderkerk							
Beleidsvelden							
	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeer on-tevreden %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	423	1	43	31	15	1	8
Reiniging	422	3	61	20	8	3	7
Maatschappelijke zorg	419	1	29	31	8	1	31
Bevolkingszaken	424	4	55	22	4	2	13
Openbare ruimte	423	1	40	32	9	3	15
Milieu	420	1	35	34	12	2	16
Werk en inkomen	422	0	15	28	6	1	49
Educatie	415	1	33	28	2	0	37
Economie	423	1	17	36	10	2	35
Kunst en ontspanning	420	1	18	37	11	2	31
Bouwen	417	0	21	36	14	5	24
Monumenten en musea	417	2	13	36	9	2	38

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Ridderkerk geeft op de thema's Economie, Kunst en Educatie meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Reiniging en Maatschappelijke zorg.

Sint Anthonis				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,6	😊	Veiligheid	72,2%	▲	▲
6,5	😊	Maatschappelijke zorg	69,0%	▲	▲
6,9	😊	Reiniging	49,9%	■	▲
6,2	😊	Werk en inkomen	42,9%	■	▼
7,2	😊	Bevolkingszaken	42,4%	■	▲
6,4	😊	Openbare ruimte	41,2%	■	▼
5,4	😞	Economie	39,9%	■	▼
6,8	😊	Educatie	39,7%	■	▲
6,4	😊	Milieu	33,3%	■	▲
5,3	😞	Bouwen	32,4%	■	▲
6,1	😊	Kunst en ontspanning	21,7%	▼	▲
6,1	😊	Monumenten en musea	2,2%	▼	■

Sint Anthonis							
Beleidsvelden							
	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeer on-tevreden %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	396	1	39	29	14	1	15
Maatschappelijke zorg	395	0	29	32	9	1	29
Reiniging	395	2	47	28	9	2	13
Werk en inkomen	391	0	14	30	7	1	48
Bevolkingszaken	397	4	47	25	3	2	18
Openbare ruimte	393	1	33	31	14	3	18
Economie	392	0	9	37	16	6	33
Educatie	389	0	31	33	4	0	32
Milieu	393	1	27	38	10	2	22
Bouwen	394	1	13	34	22	10	21
Kunst en ontspanning	391	1	27	28	12	6	27
Monumenten en musea	389	1	16	29	9	3	42

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Sint-Anthonis geeft op de thema's Bouwen, Educatie en Reiniging meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Maatschappelijke zorg en Reiniging.

Ten Boer				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,9	😊	Maatschappelijke zorg	64,2%	▲	▼
6,8	😊	Veiligheid	64,1%	▲	▼
7,0	😊	Reiniging	62,9%	▲	▲
6,4	😊	Openbare ruimte	56,2%	▲	▲
7,4	😊	Bevolkingszaken	50,4%	▲	■
6,9	😊	Educatie	40,8%	■	▼
6,4	😊	Werk en inkomen	38,1%	■	▲
6,0	😊	Economie	31,9%	■	▼
6,7	😊	Milieu	31,5%	■	▼
6,6	😊	Kunst en ontspanning	30,8%	■	▲
5,9	😊	Bouwen	12,9%	▼	▼
6,4	😊	Monumenten en musea	5,0%	▼	▼

Ten Boer							
Beleidsvelden							
	N	Zeerv tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeerv on-tevreden %	Weet niet / geen mening %
Maatschappelijke zorg	342	2	33	34	4	1	26
Veiligheid	346	3	45	26	11	3	11
Reiniging	345	8	51	19	12	4	7
Openbare ruimte	342	2	34	31	14	4	15
Bevolkingszaken	346	6	55	19	4	2	14
Educatie	337	2	33	27	5	0	32
Werk en inkomen	343	1	12	34	2	1	50
Economie	342	1	14	41	11	2	31
Milieu	339	2	33	39	6	1	19
Kunst en ontspanning	337	2	28	37	8	0	25
Bouwen	340	1	18	37	14	5	25
Monumenten en musea	337	1	16	38	5	0	41

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Ten Boer geeft op de thema's Werk en inkomen, Reiniging en Kunst meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Maatschappelijke zorg en Reiniging.

Texel				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,3	😊	Maatschappelijke zorg	67,3%	▲	▲
6,9	😊	Veiligheid	64,5%	▲	▲
7,4	😊	Reiniging	56,9%	▲	▲
6,0	😊	Educatie	42,8%	■	▲
7,5	😊	Bevolkingszaken	42,3%	■	▲
6,7	😊	Openbare ruimte	41,2%	■	▼
5,8	😊	Economie	38,1%	■	▼
6,3	😊	Werk en inkomen	37,8%	■	▼
6,6	😊	Milieu	32,4%	■	▲
5,2	😞	Bouwen	30,6%	■	▲
6,5	😊	Kunst en ontspanning	19,8%	▼	▲
6,8	😊	Monumenten en musea	8,0%	▼	▲

Texel							
Beleidsvelden							
	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeer on-tevreden %	Weet niet / geen mening %
Maatschappelijke zorg	379	1	28	34	14	2	20
Veiligheid	378	3	50	29	9	2	6
Reiniging	380	7	60	22	6	1	5
Educatie	375	0	25	29	16	5	25
Bevolkingszaken	377	7	60	19	5	1	9
Openbare ruimte	377	1	41	36	9	1	11
Economie	377	1	17	38	17	4	24
Werk en inkomen	375	0	20	32	8	2	38
Milieu	374	1	39	37	8	3	12
Bouwen	374	0	16	29	28	11	16
Kunst en ontspanning	376	2	28	39	8	1	23
Monumenten en musea	373	3	33	33	6	1	25

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Texel geeft op de thema's Monumenten en musea, Milieu en Veiligheid meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Maatschappelijke zorg, Veiligheid en Reiniging.

Veghel				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,6	😊	Veiligheid	75,2%	▲	▲
6,6	😊	Maatschappelijke zorg	65,2%	▲	▲
6,8	😊	Reiniging	54,9%	▲	▲
6,3	😊	Werk en inkomen	48,9%	■	▼
6,3	😊	Openbare ruimte	42,3%	■	■
7,3	😊	Bevolkingszaken	40,9%	■	■
6,4	😊	Economie	38,7%	■	▼
6,9	😊	Educatie	35,2%	■	▲
6,6	😊	Milieu	30,2%	■	▲
6,6	😊	Kunst en ontspanning	27,3%	■	▲
5,9	😊	Bouwen	19,3%	▼	▼
6,4	😊	Monumenten en musea	3,0%	▼	▼

Veghel							
Beleidsvelden							
	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeer on-tevreden %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	476	3	40	33	14	2	8
Maatschappelijke zorg	473	2	32	33	9	3	21
Reiniging	478	3	48	26	14	3	7
Werk en inkomen	473	1	19	35	9	1	35
Openbare ruimte	477	2	31	33	15	5	14
Bevolkingszaken	478	5	51	27	3	1	13
Economie	474	2	27	35	9	3	24
Educatie	468	3	34	34	4	1	25
Milieu	473	2	36	37	8	2	14
Kunst en ontspanning	470	3	33	33	8	4	19
Bouwen	474	1	23	32	19	5	19
Monumenten en musea	466	3	20	39	6	3	29

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Veghel geeft op de thema's Reiniging, Educatie en Kunst meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Maatschappelijke zorg en Reiniging.

Vlagtwedde				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,4	😊	Veiligheid	77,0%	▲	▼
6,7	😊	Maatschappelijke zorg	67,0%	▲	▲
6,8	😊	Reiniging	53,8%	▲	▲
6,4	😊	Werk en inkomen	52,3%	▲	▼
6,1	😊	Economie	51,1%	▲	▲
7,3	😊	Bevolkingszaken	47,5%	■	■
6,6	😊	Openbare ruimte	38,1%	■	■
6,9	😊	Educatie	32,6%	■	▲
6,7	😊	Milieu	25,3%	■	■
6,3	😊	Bouwen	17,0%	▼	■
6,4	😊	Kunst en ontspanning	15,9%	▼	▲
6,4	😊	Monumenten en musea	6,2%	▼	▲

Vlagtwedde							
Beleidsvelden							
	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeer on-tevreden %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	384	1	39	34	13	4	9
Maatschappelijke zorg	389	1	32	37	6	1	24
Reiniging	385	2	53	24	14	2	5
Werk en inkomen	379	1	25	33	9	1	30
Economie	384	0	23	40	12	4	22
Bevolkingszaken	384	6	51	27	4	0	12
Openbare ruimte	384	1	37	38	10	1	12
Educatie	371	1	36	33	3	0	27
Milieu	379	1	35	41	8	1	14
Bouwen	381	0	25	43	11	1	20
Kunst en ontspanning	381	0	21	41	6	0	32
Monumenten en musea	375	0	20	42	4	2	32

*vanwege afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd op 100% uit.

De gemeente Vlagtwedde geeft op de thema's Economie, Reiniging en Maatschappelijke zorg meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Maatschappelijke zorg en Reiniging.

Bijlagen

Bijlage A Overige vragen niet in rapportcijfers meegerekend

Overige indicatoren burger als ONDERDAAN

Tabel 1 2 Het is in de gemeente voldoende veilig op straat*

Gemeente	Inwoners die zich VAAK onveilig voelen in de eigen buurt	
	Totaal aantal respondenten	%
Bloemendaal	1.569	1,8
Borne	429	1,4
Bunschoten	437	1,1
Cranendonck	2.645	2,4
De Wolden	446	1,2
Haaren	437	3,0
Lingewaal	386	2,8
Naarden	488	1,7
Oud-Beijerland	447	0,7
Sint Anthonis	404	1,3
Ten Boer	356	1,7
Texel	388	0,7
Vlagtwedde	397	1,2
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>		<i>1,7</i>
Drimmelen	1.768	2,1
Epe	455	3,5
Goeree-Overflakkee	443	0,8
Heemstede	458	0,6
Raalte	443	1,3
Ridderkerk	427	0,8
Veghel	488	2,4
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>		<i>2,2</i>
Barneveld	390	2,5
Hoogeveen	377	2,9
Hoorn	448	3,2
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>		<i>2,5</i>

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

- ☐ Vaak
- ☐ Soms
- ☐ Zelden
- ☐ Weet niet

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

Gemeente	N	Doet VAAK 's avonds of 's nachts niet open	Mijdt VAAK onveilige plaatsen in de buurt	Staat VAAK kinderen niet toe ergens in de buurt naar toe te gaan	Voelt zich VAAK 's avonds onveilig in buurt op straat	Voelt zich VAAK 's avonds alleen thuis onveilig
	abs	%	%	%	%	%
Bloemendaal	1.569	9,9	2,2	2,1	2,0	2,2
Borne	429	7,8	1,4	2,8	1,4	1,2
Bunschoten	437	7,1	0,6	2,2	1,2	2,5
Cranendonck	2.645	13,3	2,1	2,2	2,5	3,5
De Wolden	446	4,3	0,9	3,0	1,9	1,1
Haaren	437	9,6	1,2	1,7	2,4	2,7
Lingewaal	386	5,7	1,9	2,7	2,0	1,3
Naarden	488	9,7	1,2	4,1	2,1	2,2
Oud-Beijerland	447	7,0	1,8	1,5	1,0	1,1
Sint Anthonis	404	9,4	0,8	2,1	2,1	2,2
Ten Boer	356	3,7	1,8	2,0	0,6	3,1
Texel	388	0,8	0,3	0,9	0,2	0,2
Vlagtwedde	397	7,9	1,5	2,8	2,3	2,6
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>		<i>7,9</i>	<i>1,6</i>	<i>2,4</i>	<i>2,1</i>	<i>2,1</i>
Drimmelen	1.768	10,7	1,8	1,9	2,3	2,6
Epe	455	8,1	2,3	2,1	3,6	2,9
Goeree-Overflakkee	443	7,0	1,2	2,4	1,8	2,0
Heemstede	458	7,4	0,6	1,5	1,0	1,4
Raalte	443	6,7	2,5	2,0	1,8	1,8
Ridderkerk	427	10,7	2,6	2,8	2,8	2,6
Veghel	488	10,3	3,3	2,9	3,2	3,4
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>		<i>9,7</i>	<i>2,2</i>	<i>2,6</i>	<i>3,0</i>	<i>2,5</i>
Barneveld	390	3,7	0,9	1,7	1,7	1,6
Hoogeveen	377	4,8	2,5	5,1	2,5	1,9
Hoorn	448	12,9	6,9	4,9	5,7	4,1
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>		<i>7,4</i>	<i>2,4</i>	<i>2,8</i>	<i>2,7</i>	<i>2,2</i>

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

Bijlage B Overige resultaten KTO

Tabel 3A Reden bezoek gemeentehuis deel I*

Gemeente	N	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
	abs	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Gemeenten < 25.000												
Bloemendaal	123	2	6	34	6	16	0	1	5	0	0	0
Borne	105	0	1	16	17	30	0	3	2	4	1	3
Bunschoten	145	3	1	21	11	22	4	0	0	0	1	1
Cranendonck	101	2	6	14	20	34	2	1	0	0	0	0
De Wolden	106	0	1	25	16	25	0	0	1	1	0	0
Haaren	79	0	1	16	8	28	0	1	6	0	0	0
Lingewaal	76	0	0	26	13	29	1	0	0	0	0	0
Naarden	106	3	3	28	8	19	0	2	2	4	0	0
Oud-Beijerland	103	1	2	18	13	18	3	0	1	2	1	7
Sint Anthonis	103	4	0	21	13	31	1	1	2	0	4	2
Ten Boer	89	1	0	16	10	21	0	2	1	1	0	0
Texel	163	2	2	23	9	13	1	5	1	7	5	2
Vlagtwedde	138	2	3	22	23	14	1	1	0	1	2	1
Gemeenten 25.000 – 50.000												
Drimmelen	104	4	2	21	11	19	0	1	1	1	1	0
Epe	175	2	2	23	14	25	0	1	1	0	0	1
Goeree-Overflakkee	86	0	0	23	23	12	0	0	0	2	0	0
Heemstede	128	2	2	24	11	26	0	3	3	0	0	3
Raalte	105	1	1	20	13	34	0	0	0	0	2	3
Ridderkerk	103	2	3	21	13	20	4	0	0	0	4	3
Veghel	112	0	5	22	19	26	0	0	2	0	0	0
Gemeenten > 50.000												
Barneveld	108	3	3	17	16	23	1	2	2	2	1	3
Hoogeveen	142	1	4	13	8	11	0	1	0	1	11	10
Hoorn	93	4	3	24	15	16	0	0	0	8	2	0

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013).

LEGENDA

- A Uittreksel Burgerlijke Stand
- B Uittreksel GBA
- C Paspoort
- D Identiteitskaart
- E Rijbewijs
- F Huwelijk/geregistreerd partnerschap/ondertrouw
- G Bouwvergunning
- H Bestemmingsplan inzien
- I Parkeervergunning (incl. gehandicaptenparkeerkaart)/parkeerplaats
- J Bijzondere bijstand
- K WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)/hulp of zorg

Tabel 3B Reden bezoek gemeentehuis deel II*

Gemeente	N	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	Niet ingevuld
	abs	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Gemeenten < 25.000												
Bloemendaal	123	0	1	2	0	1	0	2	0	0	10	15
Borne	105	1	2	2	2	2	0	10	0	0	6	0
Bunschoten	145	1	1	1	1	0	0	3	0	1	8	19
Cranendonck	101	0	6	2	1	0	0	9	0	0	4	0
De Wolden	106	0	5	1	0	0	0	7	0	0	7	12
Haaren	79	0	1	4	0	1	0	8	0	0	4	22
Lingewaal	76	0	4	7	3	1	0	7	0	0	8	1
Naarden	106	0	5	6	2	1	0	12	0	0	6	0
Oud-Beijerland	103	0	7	6	1	1	0	7	0	0	12	1
Sint Anthonis	103	0	3	1	1	1	0	6	0	0	10	0
Ten Boer	89	0	4	3	2	0	0	4	0	0	9	24
Texel	163	0	3	1	0	1	0	2	0	1	13	9
Vlagtwedde	138	0	1	1	0	0	0	7	0	0	12	9
Gemeenten 25.000 – 50.000												
Drimmelen	104	0	4	1	0	0	0	8	0	0	8	19
Epe	175	0	1	2	1	0	0	7	0	1	3	17
Goeree-Overflakkee	86	0	5	1	5	1	0	5	0	0	7	16
Heemstede	128	0	1	5	0	0	0	4	0	0	5	10
Raalte	105	0	5	1	1	0	0	11	0	0	8	0
Ridderkerk	103	1	2	3	1	1	0	10	3	1	9	0
Veghel	112	0	6	3	4	0	2	7	0	1	4	0
Gemeenten > 50.000												
Barneveld	108	0	3	1	0	0	0	4	0	0	4	18
Hoogeveen	142	1	3	1	2	0	0	6	0	8	8	11
Hoorn	93	0	2	1	8	0	0	5	0	0	3	9

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013).

LEGENDA

- L Belasting / gemeentebelasting
- M Adreswijziging doorgeven
- N Inschrijving in de gemeente
- O Geboorte / geboorteakte
- P Aangifte sterfte
- Q Inschrijving naturalisatie
- R Verklaring omtrent gedrag
- S Stadspas of gemeentepas
- T Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen)
- U Iets anders

Tabel 4 Van te voren afspraak gemaakt*

Gemeente	N	Ja	Nee, maar ik had dat wel graag gewild	Nee, en dat was voor mij ook niet nodig
	abs	%	%	%
Gemeenten < 25.000				
Bloemendaal	123	4	4	92
Borne	105	5	0	95
Bunschoten	139	10	6	83
Cranendonck	101	22	6	72
De Wolden	103	6	12	83
Haaren	74	97	1	1
Lingewaal	76	3	0	97
Naarden	106	4	12	84
Oud-Beijerland	103	13	6	82
Sint Anthonis	103	9	2	89
Ten Boer	89	6	11	83
Texel	159	9	5	86
Vlagtwedde	128	14	13	73
Gemeenten 25.000 – 50.000				
Drimmelen	102	9	16	75
Epe	170	3	12	85
Goeree-Overflakkee	85	33	5	62
Heemstede	126	17	6	77
Raalte	105	10	1	89
Ridderkerk	103	43	7	50
Veghel	112	68	30	2
Gemeenten > 50.000				
Barneveld	106	8	11	80
Hoogeveen	140	36	8	56
Hoorn	90	96	4	0

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013).

2 Heeft u voor dit bezoek van tevoren een afspraak gemaakt?

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

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

Tabel 5 Op welke manier afspraak gemaakt* (in absolute aantallen)

Gemeente	N	Telefonisch	Internet / e-mail	Bij een eerder baliebezoek	Anders
	abs	abs	abs	abs	abs
Gemeenten < 25.000					
Bloemendaal	5	4	1	0	0
Borne	5	1	2	2	0
Bunschoten	14	7	2	5	0
Cranendonck	22	6	15	1	0
De Wolden	6	3	0	3	0
Haaren	71	34	25	10	2
Lingewaal	2	2	0	0	0
Naarden	4	4	0	0	0
Oud-Beijerland	13	8	2	2	1
Sint Anthonis	9	4	0	5	0
Ten Boer	5	5	0	0	0
Texel	15	7	3	5	0
Vlagtwedde	18	12	2	4	0
Gemeenten 25.000 – 50.000					
Drimmelen	8	2	5	1	0
Epe	5	1	0	2	2
Goeree-Overflakkee	27	19	1	5	2
Heemstede	22	6	11	5	0
Raalte	11	5	5	0	1
Ridderkerk	44	20	10	13	1
Veghel	76	25	43	8	0
Gemeenten > 50.000					
Barneveld	8	5	0	3	0
Hoogeveen	49	21	13	14	1
Hoorn	81	23	47	10	1

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Deze gemeente heeft meegedaan aan de Benchmarking Publiekszaken van TNS-NIPO waar andere antwoordcategorieën voor deze vraag werden gehanteerd.

3 Op welke manier heeft u deze afspraak gemaakt?

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

Tabel 6A Rapportcijfer oordeel bezoeker over ambtenaren aan het loket van de gemeente*

Gemeente	Oordeel bezoeker medewerker om te helpen		Oordeel bezoeker verantwoordelijk- heid		Oordeel bezoeker aandragen oplossingen of ideeën	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	8,8	117	8,7	99	8,3	78
Borne	8,7	102	8,4	75	8,1	40
Bunschoten	8,8	144	8,7	117	8,6	88
Cranendonck	8,8	95	8,6	80	8,6	61
De Wolden	8,4	100	8,3	77	8,1	54
Haaren	8,6	76	8,5	65	8,2	50
Lingewaal	8,6	76	8,8	57	8,7	28
Naarden	8,5	48	8,4	32	8,4	20
Oud-Beijerland	8,7	101	8,5	81	8,1	40
Sint Anthonis	8,4	96	8,3	81	8,0	59
Ten Boer	8,4	85	8,3	76	8,2	55
Texel	8,7	155	8,5	136	8,3	92
Vlagentwede	9,0	132	8,9	110	8,7	76
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>8,4</i>		<i>8,4</i>		<i>8,2</i>	
Drimmelen	8,6	98	8,5	80	8,5	53
Epe	8,7	166	8,6	135	8,2	103
Goeree-Overflakkee	8,3	79	8,2	63	7,9	46
Heemstede	8,5	117	8,3	94	8,2	71
Raalte	8,6	105	8,6	85	8,5	44
Ridderkerk	8,1	96	7,9	75	7,6	55
Veghel	8,2	51	8,2	47	8,0	47
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>	<i>8,4</i>		<i>8,2</i>		<i>8,0</i>	
Barneveld	8,7	101	8,4	85	8,0	67
Hoogeveen	8,4	134	8,3	123	8,2	109
Hoorn	8,6	88	8,6	69	8,1	49
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>8,4</i>		<i>8,3</i>		<i>8,0</i>	

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in Najaar 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
I. De bereidheid van de medewerker om u te helpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
m. De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
n. De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tabel 6B Rapportcijfer oordeel bezoeker over ambtenaren aan het loket van de gemeente*

Gemeente	Oordeel bezoeker vertegenwoordiging gemeente door medewerker		Oordeel bezoeker op de hoogte houden van verloop dienstverlening	
	cijfer	N	cijfer	N
Bloemendaal	8,3	98	8,3	95
Borne	8,1	66	8,0	74
Bunschoten	8,6	105	8,5	106
Cranendonck	8,5	72	8,5	79
De Wolden	8,2	76	8,2	75
Haaren	8,2	53	8,3	61
Lingewaal	8,4	37	8,5	53
Naarden	8,4	31	8,2	41
Oud-Beijerland	8,4	54	8,3	71
Sint Anthonis	8,0	65	8,2	69
Ten Boer	7,9	59	8,5	70
Texel	8,4	109	8,2	108
Vlagtwedde	8,7	92	8,7	93
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>8,2</i>		<i>8,2</i>	
Drimmelen	8,4	69	8,3	69
Epe	8,2	126	8,3	131
Goeree-Overflakkee	8,1	50	8,2	60
Heemstede	8,1	85	8,3	82
Raalte	8,2	70	8,4	76
Ridderkerk	7,9	61	7,8	72
Veghel	7,9	50	8,1	53
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>	<i>8,0</i>		<i>8,0</i>	
Barneveld	8,1	72	8,3	86
Hoogeveen	8,4	115	8,4	126
Hoorn	8,0	65	8,2	75
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>7,9</i>		<i>8,1</i>	

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in Najaar 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
o. De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
p. De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tabel 7 De belangrijkste aspecten voor het meest recente bezoek aan het gemeentehuis*

Gemeente	Belangrijkste aspect	2 ^{de} belangrijke aspect	3 ^{de} belangrijke aspect
Gemeenten < 25.000			
Bloemendaal	Openingstijden	Deskundigheid & Wachtijd	
Borne	Openingstijden	Deskundigheid	Vriendelijkheid
Bunschoten	Openingstijden	Prijs	Vriendelijkheid
Cranendonck	Openingstijden	Vriendelijkheid	Deskundigheid
De Wolden	Openingstijden	Deskundigheid	Prijs
Haaren	Openingstijden	Deskundigheid	Vriendelijkheid
Lingewaal	Openingstijden	Wachtijd	Deskundigheid
Naarden	Openingstijden	Wachtijd	Vriendelijkheid
Oud-Beijerland	Deskundigheid	Openingstijden	Wachtijd
Sint Anthonis	Deskundigheid	Vriendelijkheid	Openingstijden
Ten Boer	Openingstijden	Deskundigheid	Vriendelijkheid
Texel	Openingstijden	Deskundigheid	Vriendelijkheid
Vlagtwedde	Openingstijden	Deskundigheid	Wachtijd
Gemeenten 25.000-50.000			
Drimmelen	Deskundigheid & Wachtijd		Openingstijden
Epe	Openingstijden	Wachtijd	Deskundigheid
Goeree-Overflakkee	Deskundigheid	Vriendelijkheid	Openingstijden
Heemstede	Deskundigheid & Wachtijd		Openingstijden
Raalte	Openingstijden	Vriendelijkheid	Wachtijd
Ridderkerk	Openingstijden	Vriendelijkheid	Wachtijd
Veghel	Wachtijd	Openingstijden	Vriendelijkheid
Gemeenten > 50.000			
Barneveld	Deskundigheid	Openingstijden	Wachtijd
Hoogeveen	Openingstijden	Privacy	Deskundigheid
Hoorn	Wachtijd	Vriendelijkheid	Deskundigheid

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013).

Berekeningswijze resultaten tabel 'Belangrijkste aspecten bezoek gemeentehuis'

De score op deze vraag is tot stand gekomen door een somscore te berekenen van de gegeven antwoorden per categorie. De antwoorden per gemeente op 'belangrijkste aspect' werden met factor 3 vermenigvuldigd, de antwoorden op '2^{de} belangrijkste aspect' met factor 2 en de antwoorden op de 3^e 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.

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

Belangrijkste aspect	2 ^e belangrijke aspect	3 ^e belangrijke aspect

Tabel 8 Rapportcijfer totaaloordeel over bezoek aan loket*

Gemeente	Totaaloordeel bezoek aan loket	N
Bloemendaal	8,3	119
Borne	8,0	105
Bunschoten	8,2	139
Cranendonck	8,0	101
De Wolden	7,8	100
Haaren	7,9	71
Lingewaal	8,1	76
Naarden	8,1	106
Oud-Beijerland	8,1	102
Sint Anthonis	7,7	102
Ten Boer	7,8	86
Texel	8,1	161
Vlagtwedde	8,1	133
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>7,9</i>	
Drimmelen	7,9	98
Epe	8,0	160
Goeree-Overflakkee	7,7	85
Heemstede	8,1	123
Raalte	8,1	103
Ridderkerk	7,8	102
Veghel	8,2	112
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>	<i>7,9</i>	
Barneveld	8,0	104
Hoogeveen	7,9	132
Hoorn	8,0	88
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>7,8</i>	

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tabel 9 Schatting van de wachttijd (gerekend vanaf het moment dat men binnen kwam tot het moment dat men geholpen werd) bij het meest recente bezoek aan het gemeentehuis*

Gemeente	N	< 5 min	5-15 min	15-30 min	30-45 min	≥ 45 min	Weet ik niet precies
	abs	%	%	%	%	%	%
Bloemendaal	123	89	9	2	0	0	0
Borne	105	82	17	0	0	0	1
Bunschoten	145	79	19	3	0	0	0
Cranendonck	101	94	6	0	0	0	0
De Wolden	105	62	36	2	0	0	0
Haaren	77	78	19	1	1	0	0
Lingewaal	76	92	8	0	0	0	0
Naarden	106	98	2	0	0	0	0
Oud-Beijerland	103	93	7	0	0	0	0
Sint Anthonis	103	84	11	3	2	0	0
Ten Boer	89	76	21	2	0	0	0
Texel	162	74	23	2	0	0	1
Vlagtwedde	138	64	33	2	0	1	0
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>		<i>78</i>	<i>19</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Drimmelen	104	63	31	4	1	0	1
Epe	171	63	34	2	0	0	1
Goeree-Overflakkee	85	60	26	12	1	1	0
Heemstede	127	51	39	6	4	0	0
Raalte	105	74	22	3	1	0	0
Ridderkerk	103	54	33	12	0	0	1
Veghel	112	97	3	0	0	0	0
<i>Gemiddelde 25.000 - 50.000**</i>		<i>64</i>	<i>29</i>	<i>6</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Barneveld	108	59	32	6	2	0	1
Hoogeveen	142	45	33	16	4	0	2
Hoorn	90	67	24	8	0	0	1
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>		<i>59</i>	<i>30</i>	<i>8</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>1</i>

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Omdat de antwoordcategorieën verschillen van Voorjaar 2012, zijn de gemiddelden gebaseerd op alle gemeenten die in Najaar 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

☐ Minder dan 5 minuten
☐ 5 tot 15 minuten
☐ 15 tot 30 minuten
☐ 30 tot 45 minuten
☐ 45 minuten of meer
☐ Weet ik niet precies

Tabel 10 Overeenkomst kwaliteit dienstverlening gemeente aan loket/balie met verwachtingen*

Gemeente	N	Komt overeen met verwachtingen	Het bezoek viel tegen	Bezoek was beter dan verwacht	NVT, had geen verwachtingen vooraf
	abs	%	%	%	%
Bloemendaal	119	57	1	26	16
Borne	103	60	4	16	20
Bunschoten	142	80	1	5	14
Cranendonck	100	82	0	9	9
De Wolden	106	80	4	7	9
Haaren	72	68	3	15	14
Lingewaal	76	74	3	13	11
Naarden	104	77	3	13	8
Oud-Beijerland	101	79	2	14	5
Sint Anthonis	103	88	4	3	5
Ten Boer	85	76	5	8	11
Texel	160	66	0	18	16
Vlagtwedde	134	77	1	7	14
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>		<i>73</i>	<i>3</i>	<i>13</i>	<i>12</i>
Drimmelen	99	72	2	11	15
Epe	165	67	2	16	15
Goeree-Overflakkee	86	51	6	15	28
Heemstede	124	61	3	16	19
Raalte	105	63	1	23	13
Ridderkerk	102	67	9	12	13
Veghel	112	96	1	4	0
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>		<i>72</i>	<i>3</i>	<i>13</i>	<i>12</i>
Barneveld	104	69	4	16	11
Hoogeveen	140	66	4	8	23
Hoorn	92	68	5	18	8
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>		<i>71</i>	<i>4</i>	<i>13</i>	<i>11</i>

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

- 8** U heeft in vraag 6 als totaaloordeel van uw meest recente bezoek aan het gemeentehuis een rapportcijfer gegeven. Komt dit oordeel wel of niet overeen met de verwachtingen die u voorafgaande aan het bezoek had?
- ☐ Komt wel overeen
 - ☐ Komt niet overeen, het viel me tegen
 - ☐ Komt niet overeen, het was beter dan ik had verwacht
 - ☐ Niet van toepassing, had geen verwachtingen voorafgaande aan bezoek

Tabel 11 Klant werd in één keer geholpen of moest terugkomen*

Gemeente	N	Ik werd in één keer geholpen, ik hoef niet terug te komen	Ik werd vandaag in één keer geholpen, want ik kwam vandaag ophalen wat ik eerder besteld had	Ik moet terugkomen om op te halen wat ik nu heb aangevraagd of besteld	Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had	Ik moet terugkomen omdat het aangevraagde nog niet klaar is	Ik moet terugkomen om een andere reden
	abs	%	%	%	%	%	%
Gemeenten < 25.000							
Bloemendaal	122	49	11	36	2	1	1
Borne	105	29	18	45	6	0	3
Bunschoten	144	52	8	35	3	1	1
Cranendonck	101	47	9	35	4	2	4
De Wolden	102	41	13	42	2	0	2
Haaren	74	31	16	46	1	1	4
Lingewaal	76	39	1	57	1	1	0
Naarden	106	42	21	25	5	3	5
Oud-Beijerland	103	44	2	43	4	2	6
Sint Anthonis	103	39	16	32	8	5	1
Ten Boer	85	42	4	40	6	4	5
Texel	158	53	7	24	3	4	9
Vlagtwedde	135	39	4	45	2	4	5
Gemeenten 25.000-50.000							
Drimmelen	99	38	10	42	3	3	3
Epe	167	40	8	47	1	2	2
Goeree-Overflakkee	86	36	7	44	2	1	9
Heemstede	123	40	7	45	2	2	3
Raalte	105	23	15	48	11	2	1
Ridderkerk	103	53	12	26	3	4	2
Veghel	112	46	6	34	11	3	1
Gemeenten > 50.000							
Barneveld	108	42	17	32	2	5	3
Hoogeveen	141	51	7	22	1	3	16
Hoon	91	45	2	43	5	1	3

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013).

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

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

Tabel 12 Andere gewenste manieren van contact met gemeente (in plaats van bezoek gemeentehuis)*
(meerdere antwoorden mogelijk)

Gemeente	N	Schriftelijk	Telefonisch	E-mail	Internet
	abs	%	%	%	%
Bloemendaal	123	24	20	46	49
Borne	105	13	12	21	40
Bunschoten	145	11	28	39	28
Cranendonck	101	30	13	35	28
De Wolden	106	10	34	36	25
Haaren	79	10	33	38	38
Lingewaal	76	3	13	14	29
Naarden	106	8	25	18	25
Oud-Beijerland	103	8	15	22	34
Sint Anthonis	103	24	24	29	35
Ten Boer	89	15	38	35	36
Texel	163	13	31	36	39
Vlagtwedde	138	15	33	37	38
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>		<i>12</i>	<i>28</i>	<i>29</i>	<i>37</i>
Drimmelen	104	10	26	38	31
Epe	175	14	22	37	34
Goeree-Overflakkee	86	14	34	41	31
Heemstede	128	15	32	40	41
Raalte	105	7	11	21	37
Ridderkerk	103	8	27	28	27
Veghel	112	2	14	15	22
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>		<i>10</i>	<i>25</i>	<i>30</i>	<i>33</i>
Barneveld	108	14	29	39	37
Hoogeveen	142	13	23	28	29
Hoorn	93	14	33	52	35
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>		<i>13</i>	<i>22</i>	<i>31</i>	<i>33</i>

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

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

Tabel 13 Wijze van informatie inwinnen voorafgaand aan bezoek gemeentehuis*
(meerdere antwoorden mogelijk)

Gemeente	N	Schriftelijk	Telefonisch	E-mail	Internet
	abs	%	%	%	%
Bloemendaal	123	0	16	2	25
Borne	105	0	1	2	25
Bunschoten	145	1	9	1	26
Cranendonck	101	1	8	0	21
De Wolden	106	0	6	0	25
Haaren	79	1	19	5	32
Lingewaal	76	0	12	0	26
Naarden	106	1	8	4	24
Oud-Beijerland	103	0	16	1	29
Sint Anthonis	103	2	8	1	21
Ten Boer	89	1	9	1	39
Texel	163	3	11	2	31
Vlagtwedde	138	1	15	2	36
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>		<i>2</i>	<i>9</i>	<i>2</i>	<i>26</i>
Drimmelen	104	2	8	2	24
Epe	175	3	3	5	31
Goeree-Overflakkee	86	2	16	3	26
Heemstede	128	2	2	5	34
Raalte	105	2	1	0	42
Ridderkerk	103	7	9	2	17
Veghel	112	0	2	2	14
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>		<i>2</i>	<i>8</i>	<i>2</i>	<i>30</i>
Barneveld	108	4	7	6	27
Hoogeveen	142	1	9	5	18
Hoorn	93	4	13	8	34
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>		<i>3</i>	<i>10</i>	<i>5</i>	<i>24</i>

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

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

Tabel 14 Rapportcijfer voor informatie inwinnen voorafgaand aan bezoek gemeentehuis*

Gemeente	Cijfer	N (LET OP: weinig respondenten dus indicatieve resultaten)
Bloemendaal	7,6	53
Borne	7,3	32
Bunschoten	7,9	61
Cranendonck	7,9	29
De Wolden	7,1	40
Haaren	7,6	42
Lingewaal	7,4	29
Naarden	7,3	32
Oud-Beijerland	7,8	44
Sint Anthonis	7,3	31
Ten Boer	7,3	44
Texel	7,8	78
Vlagtwedde	7,5	73
<i>Gemiddelde < 25.000**</i>	<i>7,4</i>	
Drimmelen	7,5	43
Epe	7,5	68
Goeree-Overflakkee	7,6	30
Heemstede	7,3	54
Raalte	7,3	46
Ridderkerk	6,8	35
Veghel	6,8	16
<i>Gemiddelde 25.000 – 50.000**</i>	<i>7,3</i>	
Barneveld	7,2	46
Hoogeveen	7,7	59
Hoorn	7,7	49
<i>Gemiddelde > 50.000**</i>	<i>7,5</i>	

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2013).

** Gemiddelde van alle gemeenten die in 2012 en 2013 hebben meegedaan.

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Weet niet

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Bijlage C IFLO centrumfunctie en sociale structuur

Gemeente	Sociale structuur	Centrumfunctie
Barneveld	Goed	Weinig
Bloemendaal	Goed	Zonder
Borne	Goed	Weinig
Bunschoten	Goed	Weinig
Cranendonck	Goed	Weinig
De Wolden	Goed	Weinig
Drimmelen	Goed	Zonder
Epe	Redelijk	Weinig
Goeree-Overflakkee	Goed	Weinig
Haaren	Goed	Zonder
Heemstede	Goed	Weinig
Hoogeveen	Redelijk	Sterk
Hoorn	Matig	Sterk
Lingewaal	Goed	Zonder
Naarden	Goed	Weinig
Oud-Beijerland	Goed	Weinig
Raalte	Goed	Weinig
Ridderkerk	Redelijk	Weinig
Sint-Anthonis	Goed	Weinig
Ten Boer	Goed	Zonder
Texel	Redelijk	Weinig
Veghel	Goed	Redelijk
Vlagtwedde	Redelijk	Redelijk

In de systematiek van IFLO (bron: Begrotingsanalyse 2012, www.rijksoverheid.nl) wordt per gemeente berekend hoeveel het ministerie van BZK verwacht dat een gemeente per thema uitgeeft, en worden gemeenten ingedeeld bij soortgenoten die qua *sociale structuur* en *centrumfunctie* overeenkomen. De gemeenten (exclusief de grote vier) zijn daarbij ingedeeld in groepen.

Sociale structuur. Voor de sociale structuur gebeurt dit op basis van de waarde van de maatstaven 'uitkeringsontvangers', 'huishoudens met een laag inkomen', 'minderheden' en 'bijstandsontvangers'. Na bepaling van de waardes wordt een gemeente ingedeeld in één van de volgende klassen zwak, matig, redelijk of goed.

Centrumfunctie. Voor de centrumfunctie geldt dat er gekeken wordt naar de maatstaven 'lokaal klantenpotentieel' en 'regionaal klantenpotentieel' waarna een gemeente vervolgens wordt ingedeeld in één van de volgende klassen: sterke, redelijke, weinig of zonder centrumfunctie. De indeling vindt plaats op een zodanige wijze dat het verschil tussen de berekende waarde van een gemeente en de dichtsbijgelegen gemeente in de groep altijd kleiner is dan 'afstand' tot de dichtsbijgelegen gemeenten van een andere groep.

Bijlage D Vragenlijsten versie Najaar 2013

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!

- Wanneer er als antwoordmogelijkheid 'NVT' staat wordt hier 'niet van toepassing' mee bedoeld.
- 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!

CBS-gemeentenummer: xxx

Gemeente [Gemeentenaam]

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

	Ze er te v re de n	T e v r e d e n	N e u t r a a l	O n t e v r e d e n	Ze er o n t e v r e d e n	W e e t n i e t / G e e n m e n i n g	N V T
a Winkels voor dagelijkse boodschappen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Basisonderwijs	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c De wijze waarop het afval wordt ingezameld	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Het schoonhouden van uw buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	Ze er te v r e d e n	T e v r e d e n	N e u t r a a l	O n t e v r e d e n	Ze er o n t e v r e d e n	W e e t n i e t / G e e n m e n i n g	N V T
a Openbaar vervoer	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Parkeergelegenheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Verkeersveiligheid in uw buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Bereikbaarheid van de buurt met de auto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	H e l e m a a l m e e e e n s	M e e e e n s	N e u t r a a l	N i e t m e e e e n s	H e l e m a a l n i e t m e e e e n s	W e e t n i e t / G e e n m e n i n g
a In de buurt zijn de wegen, paden en pleintjes goed onderhouden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b In de buurt zijn perken, plantsoenen en parken goed onderhouden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c In de buurt is het buiten goed verlicht	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d In de buurt zijn goede speelplekken voor kinderen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e In de buurt zijn goede voorzieningen voor jongeren	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet / Geen mening
a Uw woonomgeving	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De leefbaarheid in uw buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c De veiligheid in uw buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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

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

	Ze er tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
a Het onderhoud van wegen en fietspaden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De parkeermogelijkheden in de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Het openbaar vervoer in de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d De verkeersveiligheid in de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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

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

- ☐ Vaak
☐ Soms
☐ Zelden
☐ Weet niet

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

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De gemeente informeert de buurt over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c De gemeente betreft de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e De gemeente reageert op meldingen en klachten over de leefbaarheid en de 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 in hoeverre u het eens of oneens bent met de hier genoemde stellingen? Deze stellingen gaan over uw waardering als kiezer van het gemeentebestuur. Hier maken we onderscheid tussen de gemeenteraad als de gekozen volksvertegenwoordiging en de burgemeester en wethouders als verantwoordelijke uitvoerders namens de gemeenteraad.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal	☐	☐	☐	☐	☐	☐

16 Hieronder zijn 12 gemeentelijke thema's omschreven.
Kunt u aangeven welke 5 thema's u het meest belangrijk vindt?

LET OP: U mag maximaal 5 hokjes aankruisen.

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

17 Kunt u aangeven in hoeverre u tevreden of ontevreden bent met de manier waarop de gemeente op dit moment haar taken uitvoert op onderstaande terreinen? Als u het niet weet dan kunt u dat natuurlijk ook aangeven.

	Ze te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze on tevreden	Weet niet / Geen mening
a Bevolkingszaken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Werk en inkomen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Educatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Maatschappelijke zorg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e Kunst en ontspanning	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f Monumenten en musea	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g Veiligheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h Bouwen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
i Milieu	☐	☐	☐	☐	☐	☐
j Reiniging	☐	☐	☐	☐	☐	☐
k Openbare ruimte	☐	☐	☐	☐	☐	☐
l Economie	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

18 Wat is uw geslacht? ☐ Vrouw ☐ Man

19 Wat is uw leeftijd?

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

20 Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode?

--	--	--	--

21 Hebt u nog overige opmerkingen over uw gemeente? Deze kunt u hieronder kwijt.
 Zorg dat de tekst die u opschrijft, binnen het kader valt.

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

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

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

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

Invul voorbeeld

Bent u een man of een vrouw?

☐ man

☒ vrouw *[u heeft nu ingevuld dat u een vrouw bent]*

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

Bent u een man of een vrouw?

☒ man *[u heeft nu ingevuld dat u een man bent]*

☐ vrouw

Belangrijk!

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

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

☐ Uittreksel Burgerlijke Stand

☐ Uittreksel GBA

☐ Paspoort

☐ Identiteitskaart

☐ Rijbewijs

☐ Huwelijk / geregistreerd partnerschap /
ondertrouw

☐ Omgevingsvergunning

☐ Bestemmingsplan inzien

☐ Parkeervergunning (inclusief
gehandicaptenparkeerkaart) / parkeerplaats

☐ Bijzondere bijstand

☐ WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) /
hulp of zorg

☐ Belasting / gemeentebelasting

☐ Adreswijziging doorgeven

☐ Inschrijving in de gemeente

☐ Geboorte / geboorteakte

☐ Sterfte (aangifte)

☐ Inschrijving naturalisatie

☐ Verklaring omtrent gedrag

☐ Stadspas of gemeentepas

☐ Zakelijke vraag of probleem
(ondernemersvragen)

☐ Iets anders, namelijk:

2 Heeft u voor dit bezoek van tevoren een afspraak gemaakt?

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

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

3 Op welke manier heeft u deze afspraak gemaakt?

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

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
a. De openingstijden van het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. De bereikbaarheid van het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel fiets/auto)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e. De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f. De wachtruimte in het gemeentehuis bij de publieksbalie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g. De wachttijd voordat u werd geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h. De vriendelijkheid van de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
i. De deskundigheid van de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
j. De uiterlijke verzorging van de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
k. De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
l. De bereidheid van de medewerker om u te helpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
m. De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
n. De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
o. De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
p. De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
q. De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

(vervolg vraag 4)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
r. De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om gevraagde te krijgen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
s. De privacy bij de balies in het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
t. De prijs die u voor de dienst/ product/informatie heeft betaald	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Belangrijkste aspect	2 ^e belangrijke aspect	3 ^e belangrijke aspect

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

- ☐ Minder dan 5 minuten
- ☐ 5 tot 15 minuten
- ☐ 15 tot 30 minuten
- ☐ 30 tot 45 minuten
- ☐ 45 minuten of meer
- ☐ Weet ik niet precies

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

- ☐ Komt wel overeen
- ☐ Komt niet overeen, het viel me tegen
- ☐ Komt niet overeen, het was beter dan ik had verwacht
- ☐ Niet van toepassing, had geen verwachtingen voorafgaande aan bezoek

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

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

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

U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

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

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

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

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

- | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Weet niet |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Tot slot willen we u graag nog twee achtergrondvragen stellen.

13 Wat is uw geslacht?

- ☐ Vrouw
- ☐ Man

14 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

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

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

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