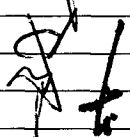
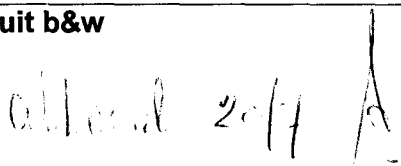


**B&W advies gemeente Overbetuwe**

09bw000498

Nr.:

|                                                                                                                                                          |                                                                                     |                                                                                                |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Datum ambtelijk voorstel:</b><br>8 juli 2009                                                                                                          | <b>Onderwerp:</b><br>Uitkomsten onderzoek 'waar staat je gemeente.nl'               |                                                                                                |                         |
| <b>Te besluiten:</b><br>De gemeenteraad te informeren over de uitkomsten van het onderzoek 'waar staat je gemeente.nl' door middel van bijgevoegde brief |                                                                                     |                                                                                                |                         |
| <b>Afdeling/ behandelend ambtenaar:</b><br>CS / K.A. Dijkema                                                                                             |                                                                                     | <b>Status advies:</b><br>openbaar                                                              | <b>persbericht:</b> nee |
| <b>Portefeuillehouder:</b><br>Burgemeester                                                                                                               | <b>akkoord:</b>                                                                     | <b>Datum b&amp;w-vergadering:</b> 17 juli 2009<br>20.                                          |                         |
| <b>Advies (intern):</b><br>BMO                                                                                                                           |                                                                                     | <b>In raadscommissie:</b> GFZ/15 september 2008                                                |                         |
| <b>Advies/informatie (extern):</b><br>N.v.t.                                                                                                             |                                                                                     | <b>In raadsvergadering van:</b> N.v.t.                                                         |                         |
| <b>Middelen:</b><br>N.v.t.                                                                                                                               |                                                                                     | <b>Regelgeving, delegatie of mandaat:</b> n.v.t.<br><b>Advies Planning&amp;Control:</b> N.v.t. |                         |
| <b>Wie is bevoegd:</b> College<br><b>Aard bevoegdheid:</b> Attributie (primair)                                                                          |                                                                                     | <b>Sterstuk:</b> Nee                                                                           |                         |
|                                                                                                                                                          | <b>Akkoord</b>                                                                      | <b>Bespreken</b>                                                                               | <b>Opmerkingen</b>      |
| Burgemeester                                                                                                                                             |  |                                                                                                |                         |
| J.H.G. Walraven                                                                                                                                          |                                                                                     |                                                                                                |                         |
| F.M.J. van Rooijen                                                                                                                                       |                                                                                     |                                                                                                | <i>verantw.</i>         |
| F.H.G.M. Witjes                                                                                                                                          |  |                                                                                                |                         |
| R.W. Mooij                                                                                                                                               |                                                                                     |                                                                                                |                         |
| Secretaris TH                                                                                                                                            |                                                                                     |                                                                                                |                         |
| Secretaris WS                                                                                                                                            |                                                                                     |                                                                                                |                         |
| Hoofd afdeling                                                                                                                                           |                                                                                     |                                                                                                |                         |
| Opmerkingen P&C                                                                                                                                          |                                                                                     |                                                                                                |                         |

**Besluit b&w**  
akkoord 20/7**Bijlagen:**

Brief en onderzoeksrapport 'waar staat je gemeente.nl'

## **Toelichting**

### **1. In-/aanleiding**

De gemeente heeft, op initiatief van de gemeenteraad, meegedaan aan de meest recente versie van het onderzoek 'waar staat je gemeente.nl'. Enige tijd geleden zijn daar de uitkomsten van beschikbaar gekomen. Vanuit de raad is gevraagd om deze uitkomsten aan de orde te stellen in de commissie GFZ. Het presidium heeft besloten deze te agenderen voor de commissievergadering van GFZ van 15 september a.s.

### **2. Doelstelling en beoogd effect**

De raad te informeren over de uitkomsten van het gehouden onderzoek en de raad in hoofdlijn te informeren over wat het college met de uitkomsten gaat doen.

### **3. Argumenten**

Het ligt voor de hand de raad te informeren aangezien het initiatief voor het uitvoeren van het onderzoek bij de gemeenteraad heeft gelegen.

### **4. Advies:**

**A** Communicatie: team communicatie heeft geadviseerd deze gegevens ook actief te gebruiken richting inwoners. Na de zomervakantie zal de informatie via de gemeentepagina onder de aandacht van de inwoners worden gebracht.

**B** N.v.t.

**C** N.v.t.

### **5. Aanpak/uitvoering**

N.v.t.

### **6. Middelen**

N.v.t.

### **7. Te besluiten**

De gemeenteraad te informeren over de uitkomsten van het onderzoek 'waar staat je gemeente.nl' door middel van bijgevoegde brief

|                                                  |                   |                       |                       |                       |
|--------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Uw brief van</b>                              | <b>Uw kenmerk</b> | <b>Ons kenmerk</b>    | <b>Datum</b>          | <b>Verzonden d.d.</b> |
| <b>Onderwerp:</b>                                |                   | 09uit04601            | 8 juli 2009           |                       |
| Uitkomsten onderzoek 'Waar staat je gemeente.nl' |                   | <b>Behandeld door</b> | <b>Telefoonnummer</b> | <b>Bijlage(n)</b>     |
|                                                  |                   | K.A. Dijkema          | (0481) 362300         | geen                  |

Geachte raad,

Op uw initiatief heeft onze gemeente meegedaan met het onderzoek 'Waar staat je gemeente.nl'. De naam van dit onderzoek was voorheen 'Staat van de gemeente'. Enige tijd geleden zijn de uitkomsten daarvan beschikbaar gesteld aan de gemeenten die mee hebben gedaan.

De hoofdlijn van het onderzoek is dat de gemeente op zes burgerrollen een rapportcijfer krijgt. Hieronder zijn deze cijfers voor onze gemeente vermeld, met daarbij ook het gemiddelde cijfer dat gemeenten met vergelijkbare omvang hebben gescoord.

|            | Burgers als kiezer | Burgers als klant | Burgers als onderdaan | Burgers als partner | Burgers als wijkbewoner | Burgers als belasting-betaler |
|------------|--------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------|-------------------------------|
| Overbetuwe | 5,5                | 7,2               | 6,2                   | 5,1                 | 6,5                     | 5,0                           |
| Gemiddeld  | 5,4                | 7,2               | 6,0                   | 5,1                 | 6,6                     | 6,6                           |

Zoals u kunt zien scoort Overbetuwe overwegend op of rond het gemiddelde. Dat zien we als een goed vertrekpunt naar de toekomst toe. Alleen bij de rol als belastingbetaler scoort Overbetuwe lager dan gemiddeld. De oorzaak daarvan is dat we een relatief hoge algemene reserve hebben en dat het rekeningresultaat ten opzichte van de algemene middelen relatief hoog is. De opzet van het onderzoek is zodanig dat deze twee uitkomsten tot een lage score leiden.

We hebben ook gekeken op welke wijze dit onderzoek ons kan helpen bij de voorbereiding en de uitvoering van beleid. In ieder geval zal dit op de volgende manieren meegenomen worden.

- De uitkomsten zullen betrokken worden bij de doorontwikkeling van het programmamanagement en de programmabegroting. Aan het onderzoek zullen waarschijnlijk goede indicatoren ontleend kunnen worden en wellicht kunnen elementen gebruikt worden bij het formuleren van programma's en de prioriteiten of doelstellingen daarin. Daarmee is het onderzoek ondersteunend aan een goede kaderstelling.
- De uitkomsten van het onderzoek zullen ook bij het concretiseren van beleidsdoelstellingen in beleidsnota's toegepast kunnen worden.



- De uitkomsten kunnen goed gebruikt worden in de publieke verantwoording naar inwoners toe, bijvoorbeeld in het burgerjaarverslag. Aan de hand van de uitkomsten kunnen inwoners vrij gemakkelijk een indicatie krijgen hoe de gemeente Overbetuwe scoort op een aantal terreinen.
- Tenslotte zullen we ook nagaan welke relaties er zijn met andere onderzoeken die we uitvoeren of waar we over beschikken. Het is belangrijk te voorkomen dat er verschillende onderzoeken naar het zelfde onderwerp gedaan worden.

In deze onderzoeksronde hebben we ons kunnen vergelijken met een aantal andere gemeenten van vergelijkbare omvang. Wanneer we in de toekomst weer aan dit onderzoek mee doen, kunnen we ook bekijken in hoeverre we er in geslaagd zijn vooruitgang te boeken op de verschillende terreinen waar we actief zijn.

Mocht u meer willen weten van de achtergronden en de verdere onderbouwingen van bovenstaande cijfers, dan kunt u het volledige rapport inzien via [www.overbetuwe.nl](http://www.overbetuwe.nl) Ook ligt het rapport voor de raad ter inzage op het gemeentehuis.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders,  
de gemeentesecretaris,        de burgemeester,

Th.M.M. Hoex

E. Tuijnman

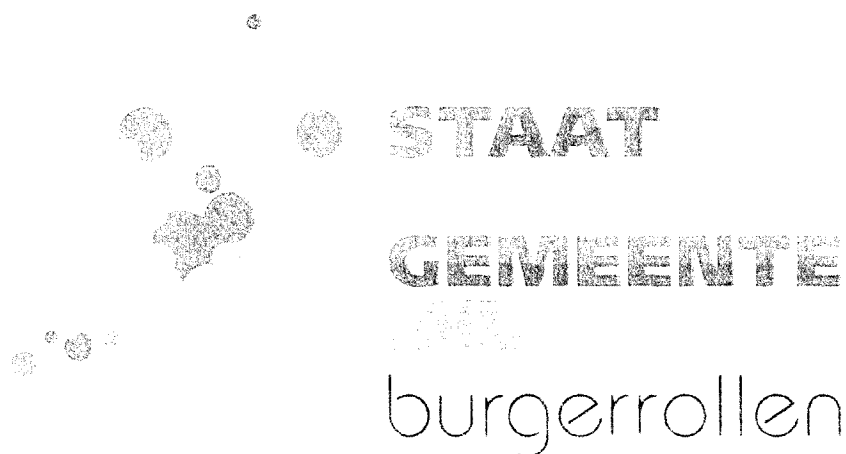
Afschriften:  
Ondernemingsraad

**Waarstaatjegemeente.nl**

***Burgerrollen***

**Najaar 2008**

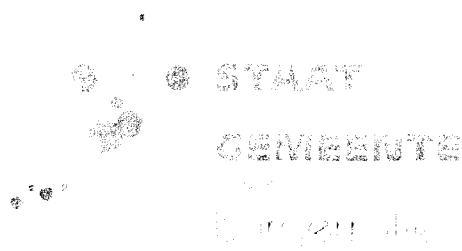
|                        |                  |
|------------------------|------------------|
| Alphen-Chaam           | Katwijk          |
| Barneveld              | Laarbeek         |
| Bergen                 | Langedijk        |
| Bergen op Zoom         | Midden-Drenthe   |
| Best                  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



# Waarstaatjegemeente.nl

## *Burgerrollen*

Najaar 2008



mevrouw drs. E. Stultjens (PON)

mevrouw drs. K. du Long (PON)

mevrouw drs. M. van Bommel (PON)

Dit project wordt uitgevoerd door PON, Deloitte en BMC.



# Deloitte.



PON kennis in uitvoering  
maart 2009

ISBN 978-90-5049-455-7

© 2009 PON kennis in uitvoering. Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van het PON.

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

PON kennis in uitvoering  
Postbus 90123  
5000 LA Tilburg  
E-mail: [pon@hetpon.nl](mailto:pon@hetpon.nl)  
Telefoon: (013) 535 15 35  
Fax: (013) 535 81 69  
Internet: [www.hetpon.nl](http://www.hetpon.nl)  
[waarstaatjegemeente.hetpon.nl](http://waarstaatjegemeente.hetpon.nl)

# Inhoud

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

# 1 Inleiding

## 1.1 Waarstaatjegemeente.nl

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

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

Voorheen  
'Watdoetjegemeente.nl'

- De **feitelijke prestatiecijfers** moeten voor een deel door deelnemende gemeenten zelf worden aangeleverd; hiertoe ontvangen zij jaarlijks een vragenlijst van de VNG. Het andere deel wordt door de VNG zelf aangeleverd vanuit bestaande databronnen zoals het CBS.

Voorheen 'De Staat van  
de Gemeente'

- De **oordelen van burgers** (vertaald in rapportcijfers voor 6 verschillende burgerrollen<sup>2</sup>) dienen deelnemende gemeenten ook zelf aan te leveren. Een gemeente kan ervoor kiezen om het onderzoek zelf uit te voeren of om dit uit te besteden aan een extern onderzoeksbureau. De VNG heeft criteria opgesteld waaraan het onderzoek naar burgeroordelen moet voldoen; op deze manier is vergelijkbaarheid tussen gemeenten gegarandeerd. Zij adviseren gemeenten deze onderzoeken minimaal eens in de twee jaar uit te voeren<sup>3</sup>.

## 1.2 Geschiedenis

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

### De Staat van de Gemeente

Het onderzoek naar oordelen van burgers over de gemeente stond tot voor kort beter bekend onder de naam 'De Staat van de Gemeente'.

In 2005 heeft het PON voor de Vereniging van Gemeentesecretarissen in Nederland (VGS) dit onderzoeksinstrument ontwikkeld. De initiële ontwikkeling is tot stand gekomen door middel van een subsidie door de Provincie Noord-Brabant. De Staat van de Gemeente is ontwikkeld op basis van een door BMC bedacht concept van 6 burgerrollen. Dit concept van 6 burgerrollen is in 2003 en 2004 in

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

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

<sup>3</sup> Door de onderzoeken naar de oordelen van burgers minimaal eens in de twee jaar uit te voeren is het mogelijk om op korte termijn trends waar te nemen en op langere termijn effecten van gevoerd beleid. De onderzoeken vaker uitvoeren zou bij burgers zogeheten 'enquête moeheid' in de hand kunnen werken en dit kan nadelige gevolgen hebben voor de resultaten.

opdracht van de VGS en met subsidie van In Axis (Ministerie van BZK) ontwikkeld. 'De Staat' was een nieuwe compacte gemeentemonitor die inzicht op hoofdlijnen biedt in de prestaties van gemeenten volgens burgers en die vergelijking tussen gemeenten mogelijk maakt (benchmarking).

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

Begin 2005 is een eerste test van De Staat van de Gemeente bij 11 gemeenten<sup>4</sup> in Nederland uitgevoerd. Daarbij is ook de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) betrokken. De inbreng van al deze partijen staat garant voor de hoge kwaliteit van dit instrument. Vanaf de start van 'De Staat' in 2005 hebben al 186 verschillende gemeenten zichzelf de maat genomen. Op voornamelijk eigen kracht hebben de drie projectpartners (PON, BMC en Deloitte) deze gemeenten warm gemaakt voor benchmarking via deze methode. De rapportages met daarin de resultaten zijn te vinden op [www.waarstaatjegemeente.hetpon.nl](http://www.waarstaatjegemeente.hetpon.nl).

#### **Watdoetjegemeente.nl**

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

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

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

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

Na een periode van overleg is de integratie van de twee instrumenten per 1 januari 2008 een feit. Door de integratie is er nu één instrument voor gemeenten waarmee ze zich met andere gemeenten kunnen vergelijken en dat is een belangrijk en

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

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

### **1.3 Toekomst**

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

### **1.4 Leeswijzer**

In dit rapport vindt u de resultaten van de 44 gemeenten die deelgenomen hebben aan het traject najaar 2008. In de tabellen hebben we deze gemeenten naar gemeentegrootte geordend. We onderscheiden daarbij drie groepen: gemeenten met minder dan 25.000 inwoners, gemeenten met tussen de 25.000 en 50.000 inwoners en gemeenten met 50.000 inwoners of meer. Deze splitsing is gemaakt ten behoeve van een overzichtelijk rapport op basis waarvan gemeenten zich gemakkelijk met gemeenten van soortgelijke omvang kunnen vergelijken.

In hoofdstuk 2 wordt de methodiek van het onderzoek toegelicht. In hoofdstuk 3 is beschreven op welke wijze het project is uitgevoerd. De resultaten van de 44 gemeenten worden gepresenteerd in hoofdstuk 4 van deze rapportage.

## 2 Burgerrollen op hoofdlijnen

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

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

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

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

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

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

Samenvattend kan dus gesteld worden dat de rapportcijfers van dit onderzoek indicaties zijn voor prestaties van gemeente, gezien vanuit het perspectief van de zes burgerrollen. Wanneer een indicatie minder positief is, verdient dat een uitleg aan burgers die u als gemeente zelf daaraan geeft. Datzelfde geldt overigens ook voor positieve indicaties: ook daarvoor kan het zinvol zijn goed aan te geven wat volgens u de achterliggende verklaring is van positieve waarderingen of indicaties.

Als u niet weet wat de verklaring is van bepaalde negatieve indicaties, kan eventueel nader onderzoek nodig zijn. Denk bijvoorbeeld aan negatieve indicaties op het gebied van de rol van de burger als wijkbewoner. Geldt het algemene oordeel voor alle burgers in alle wijken in gelijke mate? Geldt dat voor alle onderwerpen die in *Waarstaatjegemeente.nl* gevraagd zijn, of zijn nadere nuanceringen door middel van uitgebreider burgeronderzoek nodig?

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

## 2.2 De constructie van de rapportcijfers

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

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

## 2.3 Samenstelling totaalcijfers burgerrollen

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

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

### Vijfpuntsschalen en tienpuntsschalen

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

#### Opmerking:

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

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

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

Deze omschaling van 5-puntsschalen naar een 10-puntsschaal is noodzakelijk omdat bij de constructie van de vragen voor de burgerpeiling bewust is aangesloten bij een lange traditie van gemeentelijk burgeronderzoek. De meeste vragen zijn overgenomen uit - of geconstrueerd aan de hand van - veel gebruikte vragenlijsten van bestaand gemeentelijk en landelijk onderzoek. Daarin wordt voor het vragen naar belevingen van burgers veelal gebruik gemaakt van 5-puntswaarderingsschalen. 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 Benchmark Publiekszaken van TNS-NIPO. De gegevens uit dit onderzoek zijn reeds door de respondenten 'gescoord' als rapportcijfers. Door de samenstellers van deze benchmark is bewust gekozen voor het laten toekennen van rapportcijfers als alternatief voor de zogeheten 5-puntswaarderingsschalen. De vragenlijst voor het KTO van [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) hanteert daarom ook 10-puntswaarderingsschalen in plaats van 5-puntswaarderingsschalen.

#### **Aparte schaalconstructies**

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

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

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

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

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

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

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

### **Samengevat**

Waarstaatjegemeente.nl onderscheidt 6 burgerrollen. Iedere burgerrol krijgt een totaalcijfer. Aan deze burgerrollen zijn geen gewichten toegekend: de rol van burgers als onderdaan is daarmee bijvoorbeeld even zwaar gewogen als de rol van burger als kiezer. Het totaalcijfer per burgerrol is samengesteld op basis van deeltcijfers van indicatoren.

Deze indicatoren zijn afkomstig uit vier bronnen: twee vragenlijsten voor burgers (burgerpeiling en KTO), een korte vragenlijst voor gemeenten zelf en landelijk verzamelde data. Ook aan de indicatoren zijn geen 'gewichten' toegekend: elke vraag telt dus even zwaar mee. In de tabellen in hoofdstuk 4 zijn de kolommen met deze deeltcijfers gemarkeerd met [oranje] en het totaalcijfer met [■].

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

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

## **2.4 De burgerrollen nader beschreven**

### **De burger als kiezer**

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

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

### **De burger als klant**

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

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

### **De burger als onderdaan**

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

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

### **De burger als partner**

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

#### **Opmerking:**

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

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

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

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

**De burger als wijkbewoner**

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

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

**De burger als belastingbetaler**

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

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

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

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

**Opmerking:**

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

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

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

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

Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* versie najaar 2008 bestaat uit de volgende 4 onderdelen:

- 1 *Burgerpeiling: de mening van burgers over de gemeente*  
Aan de orde komen onder andere vragen over de woonomgeving, de voorzieningen, de veiligheid, het gemeentebestuur, de gemeentelijke organisatie en gemeentelijke informatie.
- 2 *Klanttevredenheidsonderzoek (KTO): de mening van burgers over de dienstverlening van de gemeente*  
Aan de orde komen vragen over allerlei aspecten van het bezoek van burgers aan het gemeentehuis.
- 3 *Een vragenlijst voor gemeentelijk zelfonderzoek*  
Gemeenten verzamelen zelf een aantal gegevens omtrent bouwvergunningen, ziekteverzuim et cetera. Daarnaast wordt gevraagd een aantal financiële gegevens aan te leveren.
- 4 *Landelijk te verzamelen gegevens over de gemeenten.*  
Het PON verzamelt landelijke gegevens over de bevolking (CBS), demografische druk, opkomst gemeenteraadsverkiezingen, et cetera.

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

### 3 Werkwijze

#### 3.1 Deelnemende gemeenten

Voor u ligt de definitieve rapportage van de 44 gemeenten die in het najaar van 2008 hebben meegedaan aan onze uitvoering van *Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen*. In de tabellen hebben we deze gemeenten naar gemeentegrootte geordend. We onderscheiden daarbij drie groepen: gemeenten met minder dan 25.000 inwoners, gemeenten met tussen de 25.000 en 50.000 inwoners en gemeenten met 50.000 inwoners of meer.

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

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

#### Overzicht deelnemende gemeenten najaar 2008:

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

### 3.2 Instructie aan gemeenten

Gemeenten hebben begin september 2008 van het PON een e-mail ontvangen met de projectinstructie en de tekst van de uitnodigingsbrieven voor burgers om deel te nemen aan de burgerpeiling en het KTO.

In deze instructie is omschreven welke werkzaamheden het project omvat en op welke wijze de werkzaamheden door gemeenten uitgevoerd moeten worden.

Gemeenten hebben de volgende taken voor hun rekening genomen:

- Het aanmaken van uitnodigingsbrieven op eigen briefpapier, voor zowel de burgerpeiling (1.200) als het KTO (400);
- Het trekken van een steekproef (1.200 inwoners van 18 jaar en ouder) uit het GBA ten behoeve van de burgerpeiling;
- Het verzenden van 1.200 vragenlijsten ten behoeve van de burgerpeiling met een uitnodigingsbrief op eigen gemeentelijk briefpapier;
- Het uitzetten van vragenlijsten bij loketdiensten van de gemeente ten behoeve van het KTO;
- Het verzamelen van de ingevulde vragenlijsten en deze retourneren aan het bedrijf dat de vragenlijsten scant;
- Het aanleveren van een beperkt aantal registratiegegevens en het aanleveren van IV3-bestanden met financiële gegevens.

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

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

Om met 95% zekerheid vast te kunnen stellen dat een gevonden percentage binnen een foutenmarge van 5,1% blijft, zijn minimaal 400 waarnemingen per gemeente nodig. Dit betekent dat een in de totale steekproef gevonden percentage van 50% in werkelijkheid in de populatie tussen de 44,9% en 55,1% ligt. Als in de steekproef een lager of hoger percentage naar voren komt, bijvoorbeeld 10% van de ondervraagden heeft een bepaalde mening, dan liggen de foutenmarges lager (met andere woorden dan kan je met 95% zekerheid zeggen dat in dit geval het percentage in de populatie ergens tussen de 7,2% en 13,4% ligt).

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

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

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

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

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

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

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

Zes gemeenten (gemeente Bergen op Zoom, Dinkelland, Emmen, Katwijk, Nunspeet en Woerden) hebben niet aan dit onderdeel van het onderzoek meegedaan omdat zij reeds aan de Benchmarking Publiekszaken deelnamen (uitgevoerd door TNS NIPO). Omdat de vragenlijst voor het KTO van [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) vrijwel identiek is aan de vragen gebruikt in het onderdeel 'klanttevredenheid aan de balie' van de Benchmarking Publiekszaken, kunnen we de resultaten van dat onderzoek voor deze zes gemeenten meenemen in deze rapportage en is vergelijking met andere gemeenten goed mogelijk. TNS NIPO heeft eind april 2008 het klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd en doet dit met behulp van exitinterviews onder gemiddeld 100 klanten die de (centrale) publieksbalie van gemeente bezochten.

## 4 Resultaten

### 4.1 Respons en betrouwbaarheid

#### Burgerpeiling

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

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

**Tabel 1A: Respons burgerpeiling**

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

\* Op basis van 1.200 verstuurd vragenlijsten

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

Tabel 1B: Respons burgerpeiling

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

\* Op basis van 1.200 verstuurd vragenlijsten

#### Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

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

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

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

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

**Tabel 2A: Respons KTO**

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

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

### Interpretatie rapportcijfers

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

Tabel 3B: Totaalcijfers per burgerrol

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

**Toelichting asterix klant**

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

### 4.3 Algemene referentiegegevens

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

Tabel 4A: Algemene referentiegegevens

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

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

\*\* Bron: CBS

Tabel 4B: Algemene referentiegegevens

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

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

\*\* Bron: CBS

Tabel 5A: Algemene referentiegegevens\*

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

\* Bron: CBS

- <sup>7</sup> Groene druk betreft het aantal jongeren van 0 tot en met 19 jaar ten opzichte van het aantal mensen in de leeftijd van 20 tot en met 64 jaar.
- <sup>8</sup> De grijze druk geeft de verhouding weer tussen het aantal 65-plussers ten opzichte van het aantal mensen in de leeftijd van 20 tot en met 64 jaar.
- <sup>9</sup> Demografische druk is een demografisch begrip dat de verhouding aangeeft tussen de som van het aantal personen van 0 tot en met 19 jaar en 65 jaar of ouder en de personen in de zogenaamde 'productieve leeftijdsgroep' van 20 tot en met 64 jaar. De demografische druk is de som van de groene druk en de grijze druk.

Tabel 5B: Algemene referentiegegevens\*

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

\* Bron: CBS

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

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

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

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

 : Deelcijfers (van de burgerrollen)

 : Totaalcijfer burgerrol

Tabel 7A: B2 De gemeente maakt in het algemeen waar wat zij belooft en plant\*

| Gemeente            | Vertrouwen burgers in B&W |     | Oordeel burgers waarmaken beloften B&W |     | Mening burgers over goed gemeente-bestuur |     |
|---------------------|---------------------------|-----|----------------------------------------|-----|-------------------------------------------|-----|
|                     | cijfer                    | N   | cijfer                                 | N   | cijfer                                    | N   |
| Alphen-Chaam        | 5,5                       | 486 | 4,8                                    | 434 | 5,2                                       | 465 |
| Brielle             | 5,5                       | 444 | 5,0                                    | 391 | 5,6                                       | 426 |
| Dantumadiel         | 6,0                       | 397 | 5,1                                    | 344 | 5,9                                       | 371 |
| Dongeradeel         | 5,3                       | 448 | 4,6                                    | 405 | 5,1                                       | 434 |
| Haren               | 5,7                       | 419 | 4,9                                    | 343 | 5,5                                       | 404 |
| Heerde              | 5,7                       | 378 | 4,9                                    | 336 | 5,3                                       | 360 |
| Hilvarenbeek        | 5,6                       | 454 | 4,8                                    | 405 | 5,3                                       | 421 |
| Laarbeek            | 6,4                       | 421 | 5,5                                    | 362 | 6,2                                       | 389 |
| Oldebroek           | 5,8                       | 436 | 5,1                                    | 390 | 5,7                                       | 412 |
| Ouder-Amstel        | 5,6                       | 410 | 5,1                                    | 327 | 5,5                                       | 376 |
| Stede Broec         | 6,8                       | 418 | 6,1                                    | 369 | 6,9                                       | 392 |
| Vlist               | 5,4                       | 361 | 4,8                                    | 319 | 5,3                                       | 362 |
| Waalre              | 5,7                       | 378 | 4,9                                    | 319 | 5,5                                       | 355 |
| Westvoorne          | 5,1                       | 354 | 4,6                                    | 320 | 4,8                                       | 331 |
| Wûnseradiel         | 5,5                       | 438 | 5,0                                    | 392 | 5,7                                       | 419 |
| Zundert             | 5,3                       | 404 | 4,5                                    | 387 | 3,8                                       | 394 |
| Zwartewaterland     | 5,6                       | 421 | 4,9                                    | 370 | 5,3                                       | 404 |
| Gemiddelde < 25.000 | 5,7                       |     | 5,0                                    |     | 5,4                                       |     |

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

Tabel 7B: B2 De gemeente maakt in het algemeen waar wat zij belooft en plant\*

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

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

**Tabel 8A: Rapportcijfer burgerrol KIEZER**[illegible]

**Tabel 8B: Rapportcijfer burgerrol KIEZER**[illegible]

## 4.5 De burger als klant

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Tabel 11A: C3 De ambtenaren aan het loket van de gemeente zijn correct en vriendelijk\***

| Gemeente            | Oordeel bezoeker vriendelijkheid medewerker |     | Oordeel bezoeker verzorgdheid medewerker |     | Oordeel bezoeker inleving medewerker |     |
|---------------------|---------------------------------------------|-----|------------------------------------------|-----|--------------------------------------|-----|
|                     | cijfer                                      | N   | cijfer                                   | N   | cijfer                               | N   |
| Alphen-Chaam        | 8,3                                         | 119 | 8,2                                      | 117 | 7,8                                  | 104 |
| Brielle             | 8,2                                         | 101 | 7,9                                      | 101 | 8,0                                  | 91  |
| Dantumadiel         | 8,2                                         | 55  | 7,9                                      | 55  | 7,8                                  | 48  |
| Dongeradeel         | 8,7                                         | 110 | 8,5                                      | 109 | 8,4                                  | 93  |
| Haren               | 8,5                                         | 76  | 8,2                                      | 73  | 7,9                                  | 61  |
| Heerde              | 8,4                                         | 50  | 8,2                                      | 49  | 8,3                                  | 44  |
| Hilvarenbeek        | 8,5                                         | 158 | 8,3                                      | 154 | 8,2                                  | 136 |
| Laarbeek            | 8,4                                         | 130 | 8,3                                      | 129 | 8,1                                  | 114 |
| Oldebroek           | 8,3                                         | 100 | 8,1                                      | 98  | 7,8                                  | 87  |
| Ouder-Amstel        | 8,3                                         | 152 | 8,1                                      | 150 | 8,1                                  | 116 |
| Stede Broec         | -                                           | -   | -                                        | -   | -                                    | -   |
| Vlist               | -                                           | -   | -                                        | -   | -                                    | -   |
| Waalre              | 8,7                                         | 49  | 8,5                                      | 49  | 8,2                                  | 43  |
| Westvoorne          | -                                           | -   | -                                        | -   | -                                    | -   |
| Wûnseradiel         | -                                           | -   | -                                        | -   | -                                    | -   |
| Zundert             | 8,5                                         | 101 | 8,3                                      | 100 | 8,0                                  | 85  |
| Zwartewaterland     | 8,0                                         | 59  | 8,1                                      | 56  | 7,8                                  | 52  |
| Gemiddelde < 25.000 | 8,4                                         |     | 8,2                                      |     | 8,0                                  |     |

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

**Tabel 11B: C3 De ambtenaren aan het loket van de gemeente zijn correct en vriendelijk\***

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

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

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

**Tabel 12A: C4 De ambtenaren aan het loket van de gemeente helpen je snel en vakkundig\***

| Gemeente            | Oordeel bezoeker deskundigheid |     | Oordeel bezoeker doorlooptijd |     | Oordeel bezoeker duidelijkheid informatie |     |
|---------------------|--------------------------------|-----|-------------------------------|-----|-------------------------------------------|-----|
|                     | cijfer                         | N   | cijfer                        | N   | cijfer                                    | N   |
| Alphen-Chaam        | 8,1                            | 118 | 7,8                           | 114 | 8,0                                       | 117 |
| Brielle             | 8,2                            | 96  | 7,9                           | 96  | 8,1                                       | 98  |
| Dantumadiel         | 8,1                            | 56  | 7,8                           | 53  | 8,1                                       | 53  |
| Dongeradeel         | 8,5                            | 108 | 8,2                           | 105 | 8,4                                       | 100 |
| Haren               | 8,3                            | 73  | 8,2                           | 67  | 8,2                                       | 72  |
| Heerde              | 7,9                            | 50  | 7,7                           | 51  | 8,1                                       | 49  |
| Hilvarenbeek        | 8,2                            | 152 | 8,1                           | 137 | 8,2                                       | 153 |
| Laarbeek            | 8,2                            | 129 | 8,0                           | 122 | 8,2                                       | 127 |
| Oldebroek           | 7,9                            | 96  | 7,8                           | 89  | 8,0                                       | 94  |
| Ouder-Amstel        | 8,0                            | 151 | 7,5                           | 114 | 8,0                                       | 145 |
| Stede Broec         | -                              | -   | -                             | -   | -                                         | -   |
| Vlist               | -                              | -   | -                             | -   | -                                         | -   |
| Waalre              | 8,4                            | 45  | 7,9                           | 44  | 8,5                                       | 47  |
| Westvoorne          | -                              | -   | -                             | -   | -                                         | -   |
| Wûnseradiel         | -                              | -   | -                             | -   | -                                         | -   |
| Zundert             | 8,2                            | 99  | 8,0                           | 91  | 8,2                                       | 93  |
| Zwartewaterland     | 7,9                            | 58  | 7,9                           | 54  | 7,9                                       | 59  |
| Gemiddelde < 25.000 | 8,2                            |     | 7,9                           |     | 8,1                                       |     |

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

**Tabel 12B: C4 De ambtenaren aan het loket van de gemeente helpen je snel en vakkundig\***

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

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

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

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

| Gemeente            | Oordeel bezoeker gemeentehuis over: |                         |                         |                   |                  |         |
|---------------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|---------|
|                     | bereik-<br>baarheid                 | parkeer-<br>gelegenheid | overzichte-<br>lijkheid | beweg-<br>wijzing | wacht-<br>ruimte | privacy |
| Alphen-Chaam        | 6,4                                 | 5,9                     | 7,3                     | 6,9               | 7,4              | 6,7     |
| Brielle             | 7,3                                 | 6,8                     | 7,6                     | 7,1               | 7,5              | 6,6     |
| Dantumadiel         | 8,1                                 | 6,8                     | 7,5                     | 7,6               | 7,1              | 6,2     |
| Dongeradeel         | 6,5                                 | 5,2                     | 7,7                     | 7,3               | 7,6              | 7,4     |
| Haren               | 8,0                                 | 7,6                     | 7,6                     | 7,3               | 7,4              | 7,1     |
| Heerde              | 7,8                                 | 7,7                     | 7,0                     | 7,2               | 7,3              | 6,6     |
| Hilvarenbeek        | 7,9                                 | 7,3                     | 7,9                     | 7,5               | 7,7              | 6,8     |
| Laarbeek            | 8,1                                 | 7,8                     | 7,9                     | 7,7               | 7,8              | 7,3     |
| Oldebroek           | 7,9                                 | 7,5                     | 7,6                     | 7,2               | 7,4              | 6,6     |
| Ouder-Amstel        | 7,6                                 | 7,3                     | 7,7                     | 7,2               | 7,7              | 7,3     |
| Stede Broec         | -                                   | -                       | -                       | -                 | -                | -       |
| Vlist               | -                                   | -                       | -                       | -                 | -                | -       |
| Waalre              | 8,2                                 | 7,8                     | 8,2                     | 7,7               | 8,2              | 7,2     |
| Westvoorne          | -                                   | -                       | -                       | -                 | -                | -       |
| Wûnseradiel         | -                                   | -                       | -                       | -                 | -                | -       |
| Zundert             | 7,4                                 | 6,0                     | 7,7                     | 7,3               | 7,2              | 6,8     |
| Zwartewaterland     | 7,3                                 | 6,2                     | 7,4                     | 7,5               | 7,4              | 7,0     |
| Gemiddelde < 25.000 | 7,6                                 | 6,9                     | 7,6                     | 7,3               | 7,5              | 6,9     |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

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

Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

Tabel 15A: C7 De informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk\*

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

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

Tabel 15B: C7 De informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk\*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Tabel 17A: Rapportcijfer burgerrol KLANT**

| Gemeente             | Burger als klant |
|----------------------|------------------|
| [AANTAL INDICATOREN] | [20]             |
| Aantal indicatoren   | 7,0              |
| Gemiddelde < 25.000  | 7,0              |

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

[illegible]

## 4.6 De burger als onderdaan

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

| Gemeente            | Oordeel burger over:                                         |     |                                                                   |     |                                                                       |     |                                                                                  |     |
|---------------------|--------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                     | Aandacht gemeente voor verbeteren leefbaarheid en veiligheid |     | Informatie vanuit gemeente over aanpak leefbaarheid en veiligheid |     | Betrekken van buurt door gemeente bij aanpak sociale veiligheid buurt |     | Bereikbaarheid gemeente voor meldingen en klachten over onveiligheid en overlast |     |
|                     | cijfer                                                       | N   | cijfer                                                            | N   | cijfer                                                                | N   | cijfer                                                                           | N   |
| Alphen-Chaam        | 5,4                                                          | 435 | 4,7                                                               | 432 | 4,4                                                                   | 422 | 5,7                                                                              | 373 |
| Brielle             | 5,9                                                          | 426 | 5,5                                                               | 429 | 5,3                                                                   | 422 | 6,1                                                                              | 360 |
| Dantumadiel         | 5,6                                                          | 361 | 4,8                                                               | 357 | 4,6                                                                   | 343 | 6,3                                                                              | 298 |
| Dongeradeel         | 5,5                                                          | 429 | 4,8                                                               | 423 | 4,7                                                                   | 423 | 6,3                                                                              | 384 |
| Haren               | 5,7                                                          | 371 | 5,1                                                               | 371 | 4,9                                                                   | 362 | 6,3                                                                              | 304 |
| Heerde              | 5,4                                                          | 348 | 4,7                                                               | 333 | 4,4                                                                   | 322 | 5,9                                                                              | 290 |
| Hilvarenbeek        | 5,6                                                          | 406 | 4,9                                                               | 400 | 4,7                                                                   | 380 | 6,3                                                                              | 363 |
| Laarbeek            | 6,0                                                          | 385 | 5,3                                                               | 374 | 5,2                                                                   | 361 | 6,3                                                                              | 332 |
| Oldebroek           | 5,7                                                          | 393 | 5,5                                                               | 386 | 5,3                                                                   | 383 | 6,2                                                                              | 353 |
| Ouder-Amstel        | 5,5                                                          | 379 | 4,9                                                               | 386 | 4,7                                                                   | 367 | 5,8                                                                              | 312 |
| Stede Broec         | 6,7                                                          | 409 | 6,5                                                               | 399 | 6,4                                                                   | 390 | 6,9                                                                              | 346 |
| Vlist               | 5,7                                                          | 336 | 5,2                                                               | 337 | 5,1                                                                   | 328 | 6,1                                                                              | 282 |
| Waalre              | 5,8                                                          | 375 | 5,6                                                               | 374 | 5,5                                                                   | 365 | 6,2                                                                              | 322 |
| Westvoorne          | 5,8                                                          | 361 | 5,6                                                               | 353 | 5,2                                                                   | 343 | 6,0                                                                              | 273 |
| Wûnseradiel         | 5,4                                                          | 384 | 4,7                                                               | 385 | 4,6                                                                   | 369 | 6,2                                                                              | 340 |
| Zundert             | 5,1                                                          | 374 | 4,5                                                               | 359 | 4,5                                                                   | 344 | 5,5                                                                              | 305 |
| Zwartewaterland     | 5,2                                                          | 384 | 4,3                                                               | 384 | 4,2                                                                   | 381 | 5,9                                                                              | 328 |
| Gemiddelde < 25.000 | 5,6                                                          |     | 5,1                                                               |     | 4,9                                                                   |     | 6,1                                                                              |     |

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

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

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

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

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

| Gemeente            | Oordeel burger over:                                                    |     |                                                                             |     |                          |     |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------|-----|
|                     | Reactie gemeente op meldingen en klachten over onveiligheid en overlast |     | De gemeente doet wat ze zegt bij verbetering van leefbaarheid en veiligheid |     | Leefbaarheid in de buurt |     |
|                     | cijfer                                                                  | N   | cijfer                                                                      | N   | cijfer                   | N   |
| Alphen-Chaam        | 5,2                                                                     | 319 | 4,8                                                                         | 330 | 7,5                      | 539 |
| Brielle             | 5,6                                                                     | 324 | 5,2                                                                         | 342 | 7,4                      | 502 |
| Dantumadiel         | 5,6                                                                     | 274 | 5,3                                                                         | 263 | 7,4                      | 434 |
| Dongeradeel         | 5,5                                                                     | 355 | 4,9                                                                         | 346 | 7,2                      | 506 |
| Haren               | 5,6                                                                     | 259 | 5,3                                                                         | 261 | 7,6                      | 462 |
| Heerde              | 5,3                                                                     | 258 | 5,0                                                                         | 266 | 7,6                      | 406 |
| Hilvarenbeek        | 5,6                                                                     | 323 | 5,3                                                                         | 313 | 7,6                      | 499 |
| Laarbeek            | 5,7                                                                     | 298 | 5,4                                                                         | 293 | 7,5                      | 469 |
| Oldebroek           | 5,5                                                                     | 317 | 5,1                                                                         | 328 | 7,5                      | 489 |
| Ouder-Amstel        | 5,2                                                                     | 277 | 5,0                                                                         | 274 | 7,6                      | 478 |
| Stede Broec         | 6,2                                                                     | 307 | 6,2                                                                         | 315 | 7,5                      | 456 |
| Vlist               | 5,3                                                                     | 245 | 5,2                                                                         | 249 | 7,6                      | 412 |
| Waalre              | 5,4                                                                     | 262 | 5,2                                                                         | 274 | 7,5                      | 455 |
| Westvoorne          | 5,5                                                                     | 249 | 5,1                                                                         | 257 | 7,6                      | 404 |
| Wûnseradiel         | 5,4                                                                     | 301 | 5,0                                                                         | 309 | 7,3                      | 473 |
| Zundert             | 4,9                                                                     | 283 | 4,4                                                                         | 289 | 7,3                      | 443 |
| Zwartewaterland     | 5,2                                                                     | 299 | 4,6                                                                         | 289 | 7,3                      | 476 |
| Gemiddelde < 25.000 | 5,5                                                                     |     | 5,1                                                                         |     | 7,5                      |     |

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

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

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

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

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

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

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

\*\* Hoe hoger het cijfer, hoe minder mensen het eens zijn met de stelling [Op een aantal terreinen ontbreken gemeentelijke regels] of de stelling [Een burger in onze gemeente heeft te maken met tegenstrijdige regels].

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

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

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

\*\* Hoe hoger het cijfer, hoe minder mensen het eens zijn met de stelling [Op een aantal terreinen ontbreken gemeentelijke regels] of de stelling [Een burger in onze gemeente heeft te maken met tegenstrijdige regels].

## 4.7 De burger als partner

### Opmerking:

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

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

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

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

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

| <b>E BURGER ALS PARTNER</b> |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                      |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                             | Prestatie                                                                       | Indicator                                                                                                                                                                                                                  | Bron                                                                 |
| <b>1</b>                    | De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de totstandkoming van beleid. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oordeel betrekken burger bij totstandkoming plannen</li> <li>- Oordeel interesse gemeente in mening burgers</li> <li>- Oordeel voldoende inspraakmogelijkheden plannen</li> </ul> | Burgerpeiling v 14a*<br>Burgerpeiling v 14c*<br>Burgerpeiling v 14e* |
| <b>2</b>                    | De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de uitvoering van beleid.     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oordeel betrekken burger bij uitvoering plannen</li> <li>- Oordeel burgers hebben voldoende invloed op wat gemeente doet</li> </ul>                                               | Burgerpeiling v 14b*<br>Burgerpeiling v 14d*                         |

**Tabel 25A: E1 De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de totstandkoming van beleid\***

| Gemeente            | Burgers worden voldoende betrokken bij totstandkoming van gemeentelijke plannen |        | De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers |     | Burgers hebben voldoende inspraakmogelijkheden op gemeentelijke plannen |     |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------|-----|
|                     | cijfer                                                                          | cijfer | cijfer                                                      |     |                                                                         |     |
| Alphen-Chaam        | 4,7                                                                             | 444    | 5,2                                                         | 466 | 4,9                                                                     | 427 |
| Brielle             | 5,0                                                                             | 429    | 5,6                                                         | 430 | 5,2                                                                     | 417 |
| Dantumadiel         | 5,3                                                                             | 348    | 5,9                                                         | 366 | 5,6                                                                     | 346 |
| Dongeradeel         | 4,8                                                                             | 425    | 5,4                                                         | 432 | 5,2                                                                     | 416 |
| Haren               | 5,4                                                                             | 401    | 5,7                                                         | 415 | 5,5                                                                     | 401 |
| Heerde              | 4,9                                                                             | 327    | 5,2                                                         | 350 | 5,3                                                                     | 332 |
| Hilvarenbeek        | 5,1                                                                             | 425    | 5,5                                                         | 430 | 5,3                                                                     | 422 |
| Laarbeek            | 5,4                                                                             | 366    | 6,0                                                         | 388 | 5,7                                                                     | 361 |
| Oldebroek           | 5,4                                                                             | 409    | 5,9                                                         | 425 | 5,7                                                                     | 403 |
| Ouder-Amstel        | 4,8                                                                             | 400    | 5,3                                                         | 396 | 5,2                                                                     | 396 |
| Stede Broec         | 5,9                                                                             | 354    | 6,8                                                         | 379 | 6,2                                                                     | 354 |
| Vlist               | 5,2                                                                             | 336    | 5,4                                                         | 344 | 5,3                                                                     | 328 |
| Waalre              | 5,3                                                                             | 360    | 5,9                                                         | 376 | 5,4                                                                     | 350 |
| Westvoorne          | 4,9                                                                             | 351    | 5,3                                                         | 360 | 5,0                                                                     | 346 |
| Wûnseradiel         | 5,1                                                                             | 406    | 5,3                                                         | 425 | 5,4                                                                     | 406 |
| Zundert             | 4,5                                                                             | 373    | 4,9                                                         | 379 | 4,8                                                                     | 369 |
| Zwartewaterland     | 4,8                                                                             | 388    | 5,3                                                         | 404 | 5,1                                                                     | 375 |
| Gemiddelde < 25.000 | 5,1                                                                             |        | 5,6                                                         |     | 5,3                                                                     |     |

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

**Tabel 25B: E1 De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de totstandkoming van beleid\***

| Gemeente                         | Burgers worden voldoende betrokken bij totstandkoming van gemeentelijke plannen |     | De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers |     | Burgers hebben voldoende inspraakmogelijkheden op gemeentelijke plannen |     |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------|-----|
|                                  | cijfer                                                                          | N   | cijfer                                                      | N   | cijfer                                                                  | N   |
| Bergen                           | 4,4                                                                             | 390 | 4,5                                                         | 394 | 4,7                                                                     | 391 |
| Best                             | 4,9                                                                             | 451 | 5,4                                                         | 468 | 5,1                                                                     | 440 |
| Dinkelland                       | 4,6                                                                             | 399 | 4,6                                                         | 406 | 4,7                                                                     | 385 |
| Echt-Susteren                    | 4,9                                                                             | 318 | 5,2                                                         | 329 | 4,9                                                                     | 320 |
| Ermelo                           | 5,0                                                                             | 360 | 5,5                                                         | 374 | 5,4                                                                     | 354 |
| Gilze en Rijen                   | 5,5                                                                             | 385 | 6,0                                                         | 416 | 5,7                                                                     | 399 |
| Goes                             | 5,3                                                                             | 388 | 5,8                                                         | 411 | 5,5                                                                     | 377 |
| Heemstede                        | 6,0                                                                             | 358 | 6,3                                                         | 362 | 6,1                                                                     | 355 |
| Hoogezand-Sappemeer              | 5,3                                                                             | 314 | 5,7                                                         | 328 | 5,6                                                                     | 314 |
| Langedijk                        | 4,9                                                                             | 370 | 5,7                                                         | 391 | 5,3                                                                     | 378 |
| Midden-Drenthe                   | 5,1                                                                             | 328 | 5,4                                                         | 320 | 5,3                                                                     | 310 |
| Nunspeet                         | 5,5                                                                             | 335 | 6,2                                                         | 358 | 5,7                                                                     | 329 |
| Ooststellingwerf                 | 5,2                                                                             | 306 | 5,4                                                         | 321 | 5,5                                                                     | 310 |
| Overbetuwe                       | 5,1                                                                             | 347 | 5,6                                                         | 375 | 5,3                                                                     | 350 |
| Renkum                           | 5,2                                                                             | 370 | 5,7                                                         | 389 | 5,5                                                                     | 365 |
| Ridderkerk                       | 5,2                                                                             | 408 | 5,7                                                         | 424 | 5,1                                                                     | 401 |
| Rijswijk                         | 5,2                                                                             | 417 | 5,8                                                         | 443 | 5,4                                                                     | 402 |
| Soest                            | 5,3                                                                             | 398 | 5,9                                                         | 425 | 5,6                                                                     | 408 |
| Woerden                          | 5,3                                                                             | 329 | 6,0                                                         | 349 | 5,8                                                                     | 317 |
| <i>Gemiddelde 25.000-50.000</i>  | 5,2                                                                             |     | 5,6                                                         |     | 5,4                                                                     |     |
| Barneveld                        | 5,3                                                                             | 301 | 5,8                                                         | 313 | 5,8                                                                     | 305 |
| Bergen op Zoom                   | 4,9                                                                             | 371 | 5,6                                                         | 389 | 5,1                                                                     | 358 |
| Capelle aan den IJssel           | 5,2                                                                             | 348 | 5,8                                                         | 370 | 5,3                                                                     | 325 |
| Emmen                            | 5,0                                                                             | 337 | 5,4                                                         | 355 | 5,2                                                                     | 332 |
| Hardenberg                       | 5,3                                                                             | 356 | 5,8                                                         | 364 | 5,6                                                                     | 346 |
| Hoogeveen                        | 5,5                                                                             | 334 | 5,9                                                         | 348 | 5,7                                                                     | 328 |
| Katwijk                          | 5,0                                                                             | 455 | 5,5                                                         | 463 | 5,2                                                                     | 445 |
| Roosendaal                       | 4,8                                                                             | 402 | 5,3                                                         | 430 | 4,8                                                                     | 398 |
| <i>Gemiddelde 50.000 of meer</i> | 5,1                                                                             |     | 5,6                                                         |     | 5,3                                                                     |     |

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

**Tabel 26A: E2 De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de uitvoering van beleid\***

| Gemeente            | Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen |     | Burgers hebben voldoende invloed op wat gemeente doet |     |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------|-----|
|                     | cijfer                                                                         | N   | cijfer                                                | N   |
| Alphen-Chaam        | 4,7                                                                            | 444 | 4,2                                                   | 455 |
| Brielle             | 4,9                                                                            | 418 | 4,5                                                   | 424 |
| Dantumadiel         | 5,0                                                                            | 327 | 4,6                                                   | 344 |
| Dongeradeel         | 4,7                                                                            | 412 | 4,2                                                   | 420 |
| Haren               | 4,9                                                                            | 383 | 4,3                                                   | 402 |
| Heerde              | 4,7                                                                            | 318 | 4,4                                                   | 342 |
| Hilvarenbeek        | 4,9                                                                            | 412 | 4,6                                                   | 422 |
| Laarbeek            | 5,2                                                                            | 363 | 5,1                                                   | 368 |
| Oldebroek           | 5,1                                                                            | 400 | 4,7                                                   | 412 |
| Ouder-Amstel        | 4,6                                                                            | 382 | 4,3                                                   | 390 |
| Stede Broec         | 5,6                                                                            | 349 | 5,4                                                   | 366 |
| Vlist               | 5,1                                                                            | 334 | 4,5                                                   | 329 |
| Waalre              | 5,0                                                                            | 344 | 4,5                                                   | 356 |
| Westvoorne          | 4,7                                                                            | 345 | 4,0                                                   | 349 |
| Wûnseradiel         | 4,9                                                                            | 405 | 4,3                                                   | 413 |
| Zundert             | 4,5                                                                            | 366 | 4,0                                                   | 382 |
| Zwartewaterland     | 4,7                                                                            | 380 | 4,4                                                   | 385 |
| Gemiddelde < 25.000 | 4,9                                                                            |     | 4,5                                                   |     |

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

**Tabel 26B: E2 De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de uitvoering van beleid\***

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

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

| Gemeente             | Burger als partner |
|----------------------|--------------------|
| [AANTAL INDICATOREN] | [5]                |
| Almere               |                    |
| Breda                |                    |
| Eindhoven            |                    |
| Groningen            |                    |
| Hilversum            |                    |
| Kampen               |                    |
| Nijmegen             |                    |
| Rotterdam            |                    |
| Schiedamschen Waard  |                    |
| Tiel                 |                    |
| Venlo                |                    |
| Vierlingsbeek        |                    |
| Wageningen           |                    |
| Zwolle               |                    |
| Gemiddelde < 25.000  | 5,1                |

**Tabel 27B: Rapportcijfer burgerrol PARTNER**

[illegible]

## 4.8 De burger als wijkbewoner

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Tabel 32A: F6 De gemeente is goed bereikbaar met de auto en met het openbaar vervoer\***

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

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

**Tabel 32B: F6 De gemeente is goed bereikbaar met de auto en met het openbaar vervoer\***

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

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

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

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

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

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

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

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

Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen  
Najaar 2008

Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen  
Najaar 2008

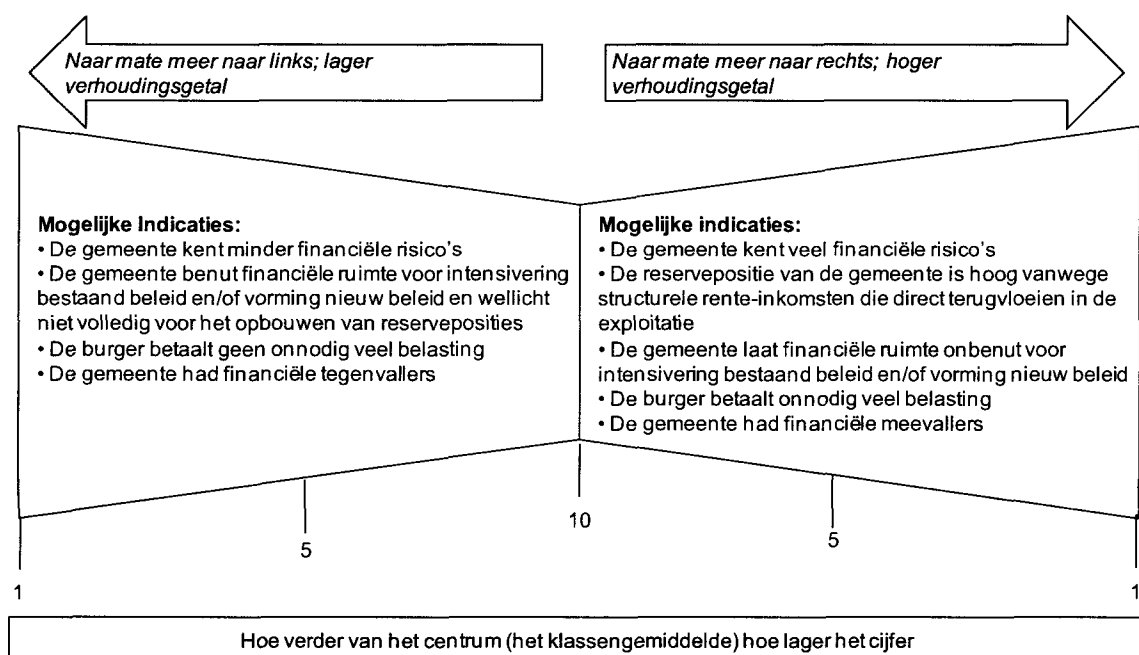
## 4.9 De burger als belastingbetaler

| <b>G BURGER ALS BELASTINGBETALER</b> |                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                             | De woonlasten in de gemeente zijn in verhouding met de kwaliteit van het wonen in de gemeente | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stelling: ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld</li> <li>- Stelling: de gemeente is mijn belastinggeld waard</li> </ul>                                                                                                            |
| <b>2</b>                             | De gemeente heeft de zaken financieel goed op orde                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicator: Hoe is het gesteld met het financiële beleid van de gemeente? (Weerstandsvermogen versus omzet)</li> <li>- Indicator: In welke mate laat de gemeente beleidsruimte liggen? (Rekeningresultaat versus algemene middelen)</li> </ul> |
| <b>3</b>                             | De interne gang van zaken bij de gemeente is in orde                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waardering burger gemeentelijke organisatie</li> </ul>                                                                                                                                                                                        |

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

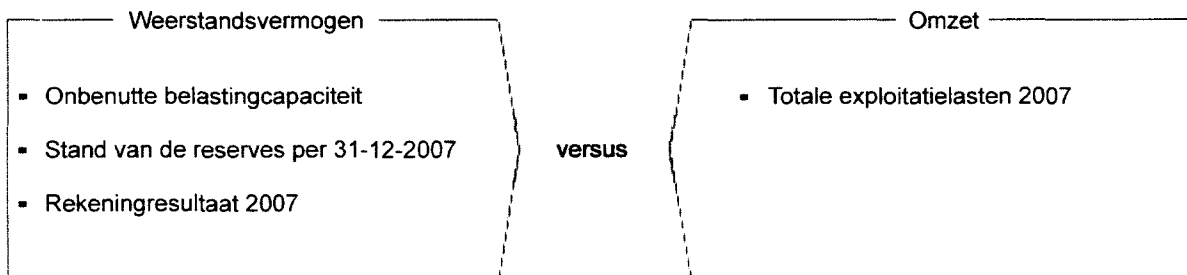
Hoe verder u van de 10 af scoort op deze indicator, des te meer uw vermogenspositie een aandachtspunt is voor uw gemeente. Deze aandacht is nodig, omdat de vermogenspositie van uw gemeente dan relatief omvangrijk dan wel beperkt is.

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



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

*Figuur 1: Bouwstenen weerstandsvermogen en omzet*



In bovenstaand figuur staat weergegeven welke bouwstenen gebruikt worden voor het bepalen van enerzijds het weerstandsvermogen en anderzijds de omzet. We berekenen de verhouding tussen beiden door het weerstandsvermogen af te zetten tegen de omzet. Deze uitkomst vormt gedeeltelijk de input voor de cijferbepaling voor de indicator 'Hoe is het gesteld met het financiële beleid van de gemeente?'.

Voorafgaand aan de uiteindelijke berekening dient de verhouding van het weerstandsvermogen ten opzichte van de omzet echter afgezet te worden tegen het voor de gemeente geldende klassengemiddelde. Per inwonersklasse wordt een zogenaamd klassengemiddelde als norm gehanteerd. De norm per inwonersklasse is berekend aan de hand van door Deloitte verzamelde en beheerde gegevens met peiljaar 2007.

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

De elementen die van invloed zijn op de uiteindelijke cijferbepaling, te weten: weerstandsvermogen, omzet en klassengemiddelde zijn vervat in een formule.

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

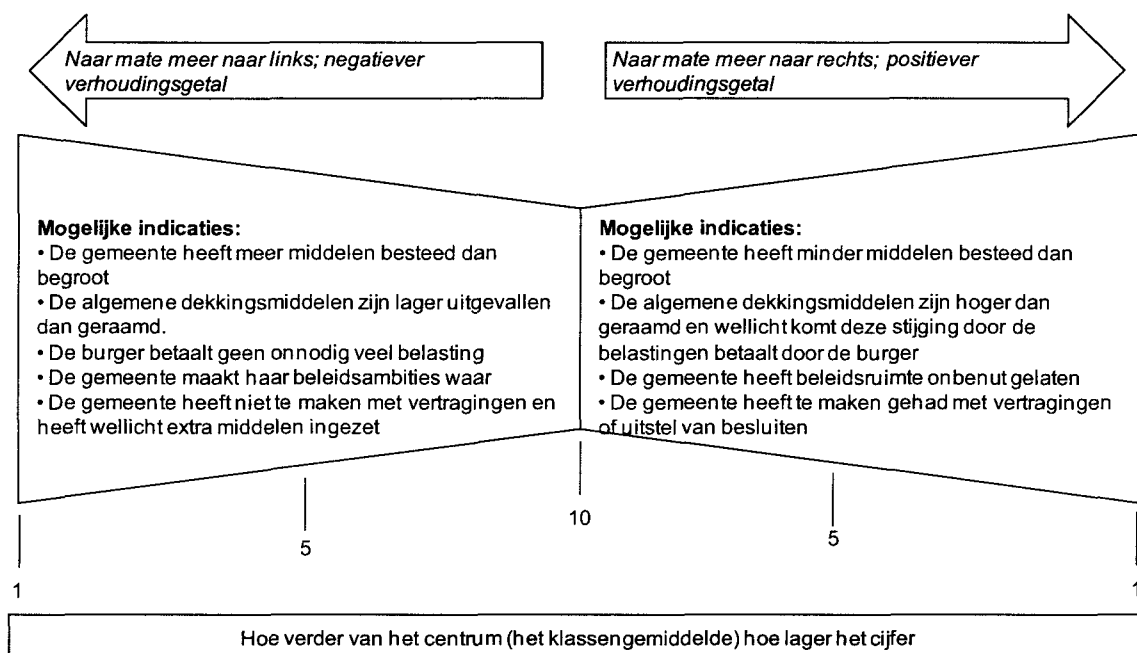
| <b>SOM=(1-X)*10</b>                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------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

**'In welke mate laat de gemeente beleidsruimte liggen?'**

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

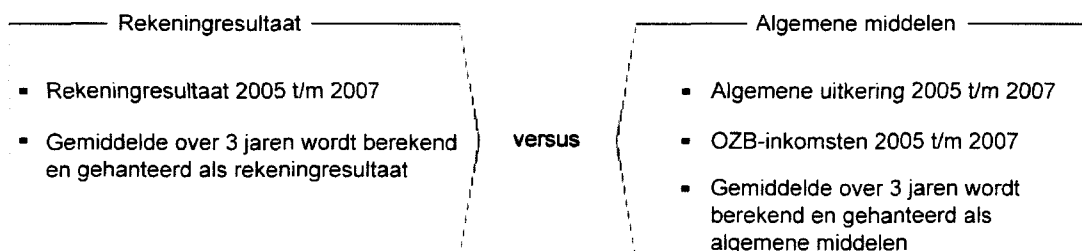
Mocht uw gemeente een negatiever verhoudingsgetal hebben tussen het rekeningresultaat en de dekkingsmiddelen, kortom een negatief rekeningresultaat hebben of relatief lage dekkingsmiddelen, dan zijn mogelijke indicaties hiervoor aan de linkerzijde van de onderstaande afbeelding te vinden. Heeft uw gemeente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

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



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

*Figuur 2: bouwstenen rekeningresultaat en algemene middelen*



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

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

| <b>SOM=(10-(X*90))</b>                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Het rapportcijfer wordt berekend door de verhoudingsscore rekeningresultaat versus algemene middelen met 90 te vermenigvuldigen en dan van 10 af te trekken. De vermenigvuldigingsfactor van 90 is noodzakelijk om geen lagere scores dan 1 te krijgen. |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

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

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

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

Rapportcijfer gebaseerd op 10-puntsschaal

[illegible]

[illegible]

## 5 Conclusies

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

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

### **De burger als kiezer**

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

### **De burger als klant**

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

### **De burger als onderdaan**

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

### **De burger als partner**

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

### **De burger als wijkbewoner**

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

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

## Bijlage 1: Overige vragen niet in rapportcijfers meegerekend

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

**Tabel 1A: Gevoel onveiligheid in eigen buurt\***

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

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

Tabel 1B: Gevoel onveiligheid in eigen buurt\*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

\*\* Gegevens niet uitgevraagd in Benchmarking Publiekszaken.

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

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

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

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

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

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

Rapportcijfer is gebaseerd op 10-puntsschaal

\*\* Gegevens niet uitgevraagd in Benchmarking Publiekszaken.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

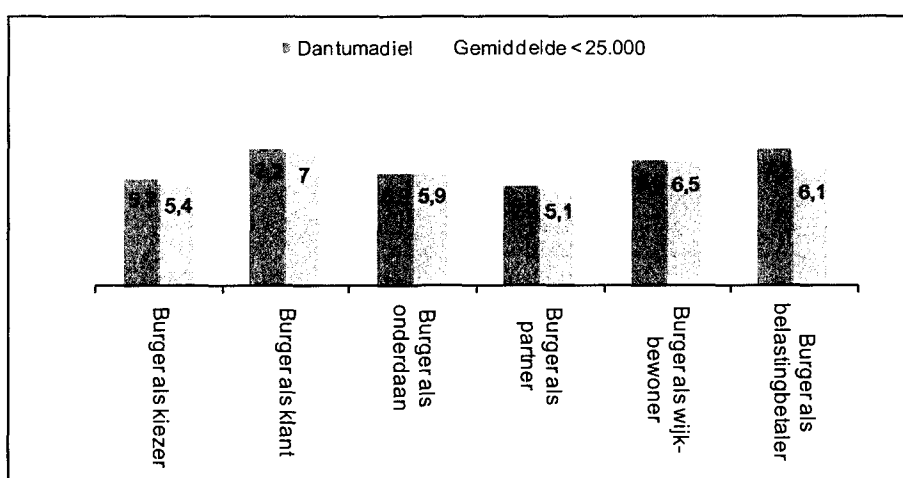
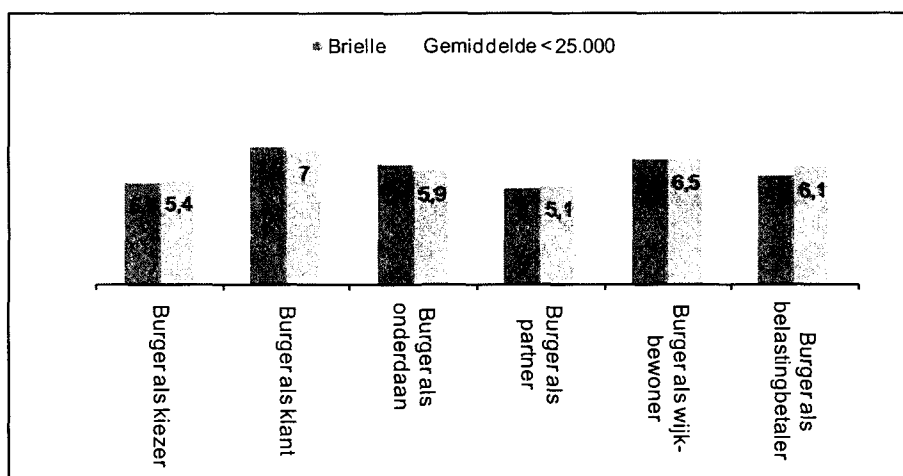
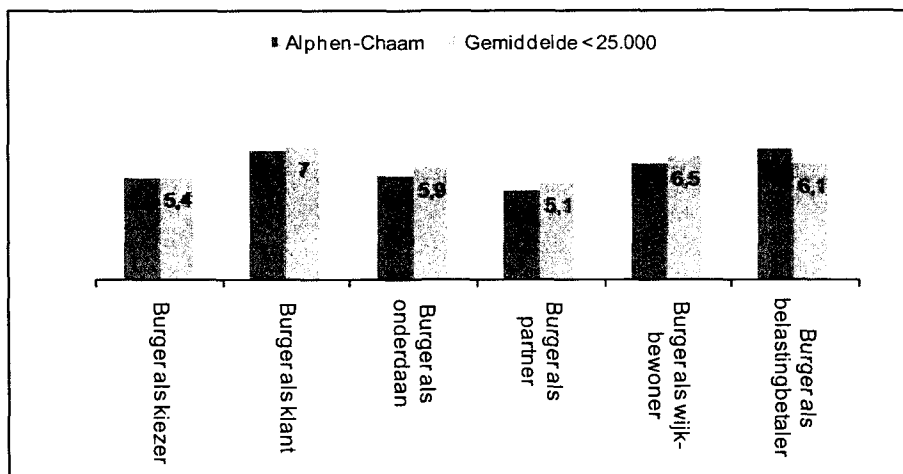
**Tabel 3B: Brongegevens voor rapportcijfer 'In welke mate laat de gemeente beleidsruimte liggen (algemene middelen versus rekeningresultaat)?'**\*

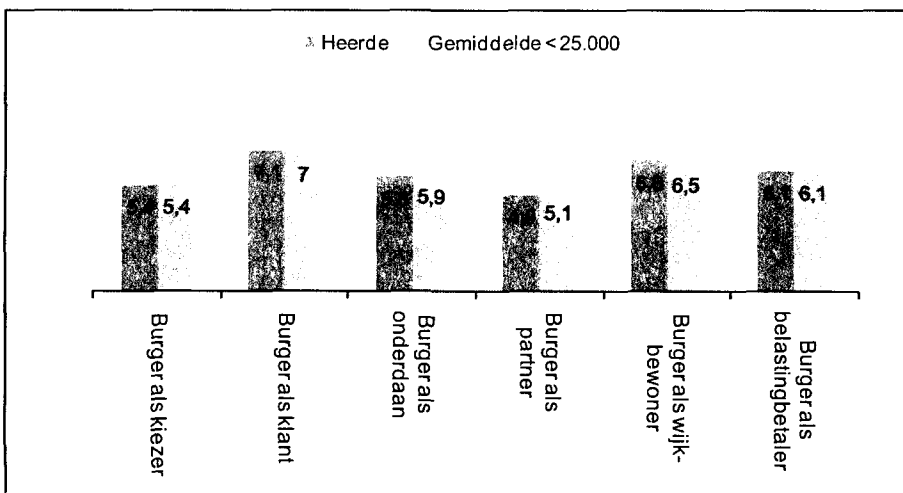
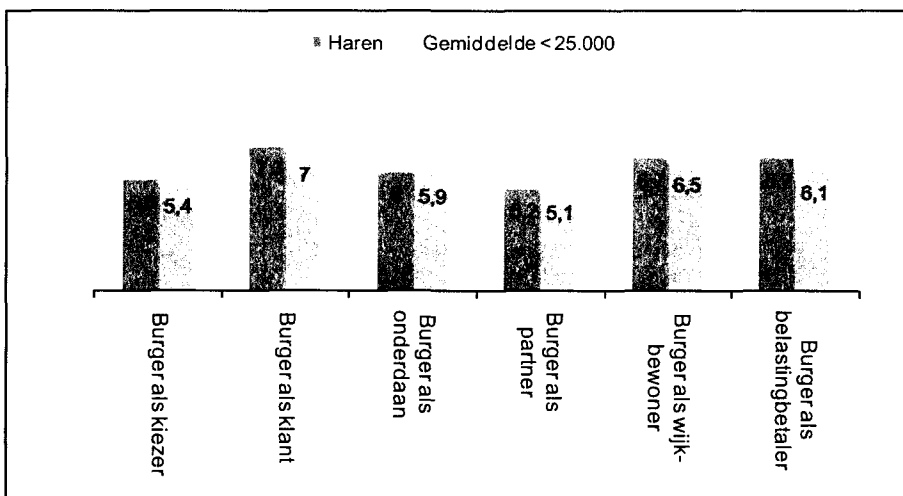
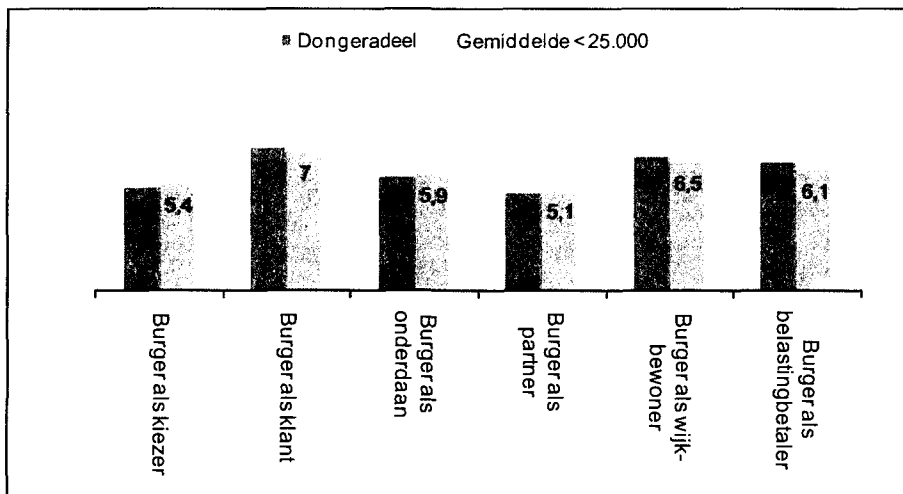
| Gemeente                 | Gemiddelde 2005 t/m 2007 |          | Verhouding | Cijfer |
|--------------------------|--------------------------|----------|------------|--------|
|                          | resultaat                | middelen |            |        |
| Gemeenten 25.000-50.000  |     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

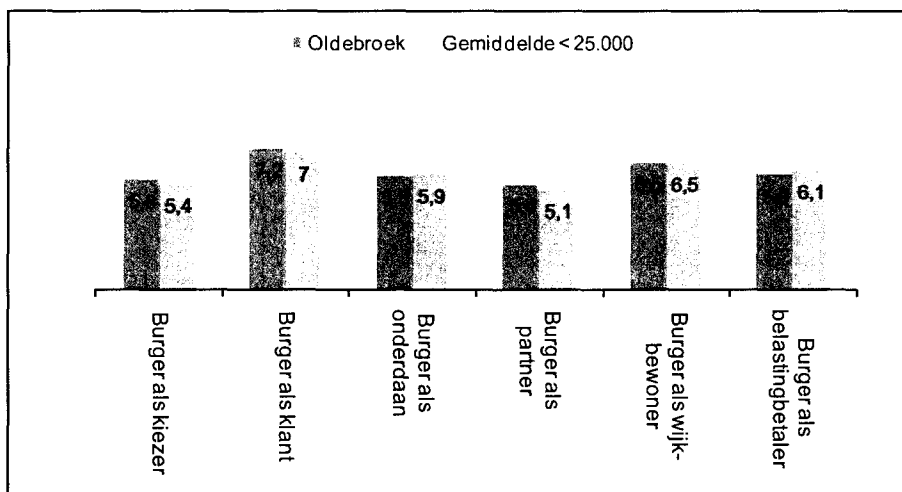
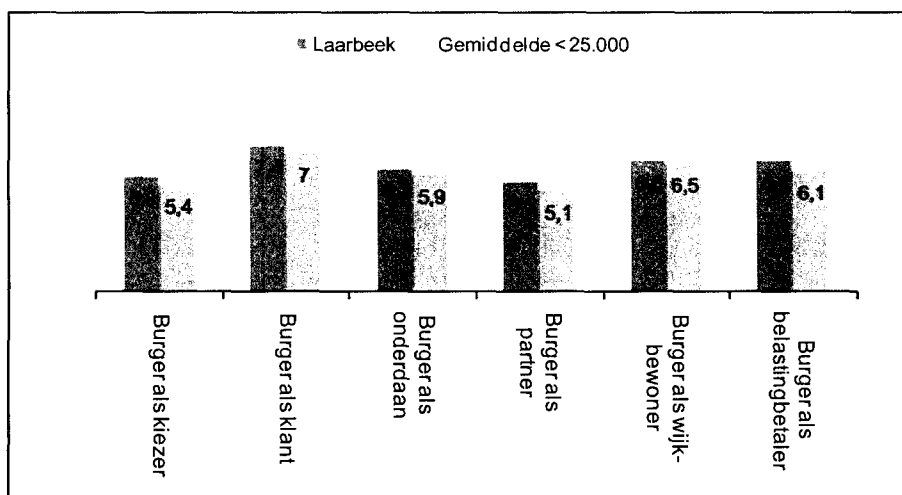
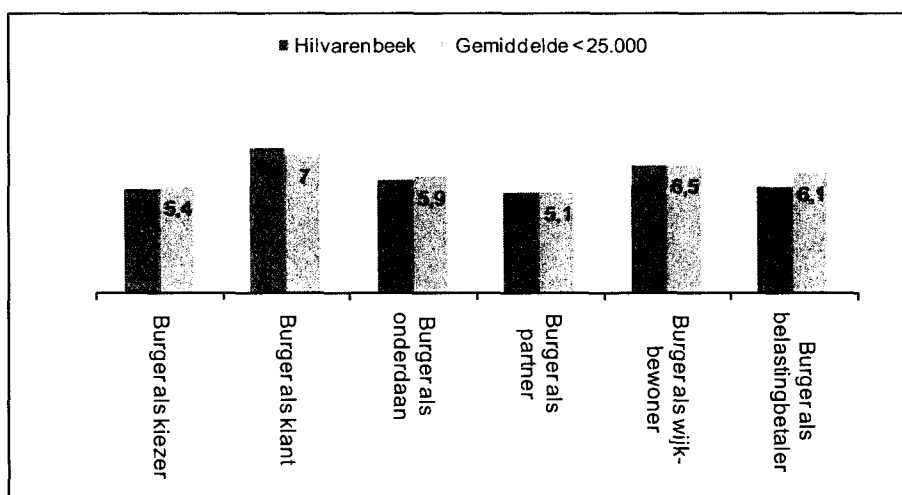
\* Bron: IPG-bestand Deloitte plus aanvullend door gemeenten aangeleverde informatie (waaronder IV3-bestand).

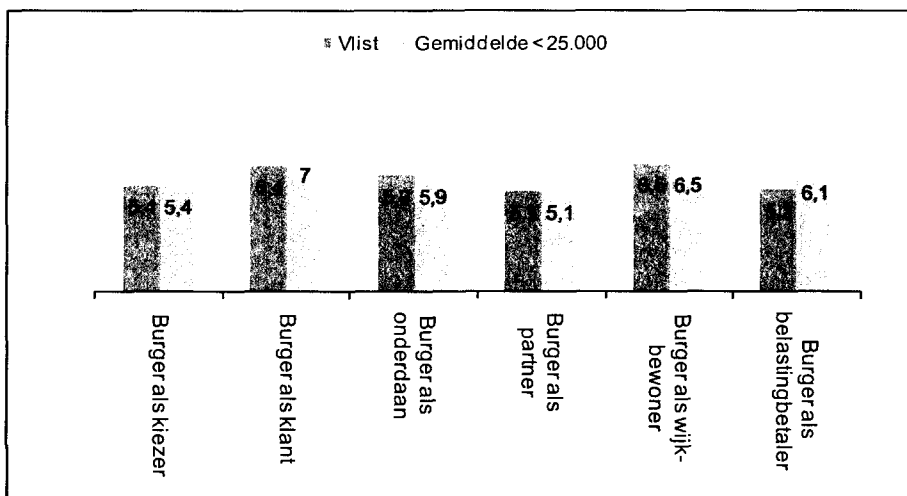
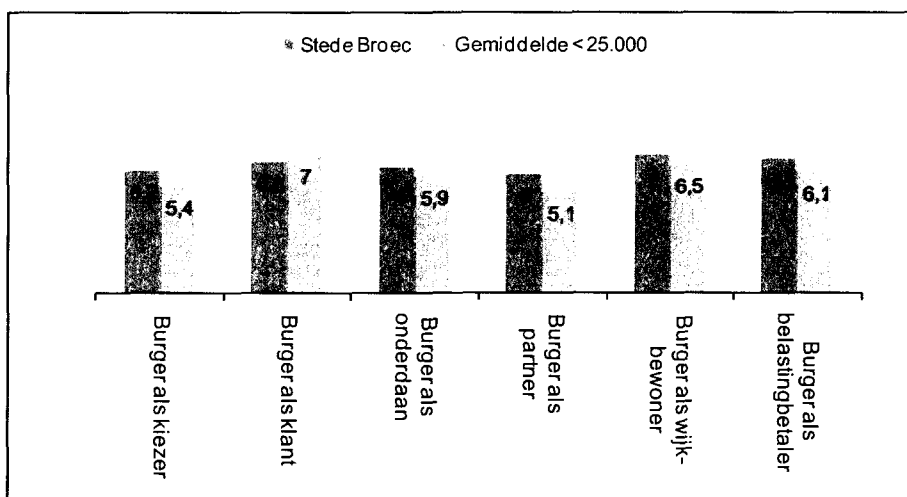
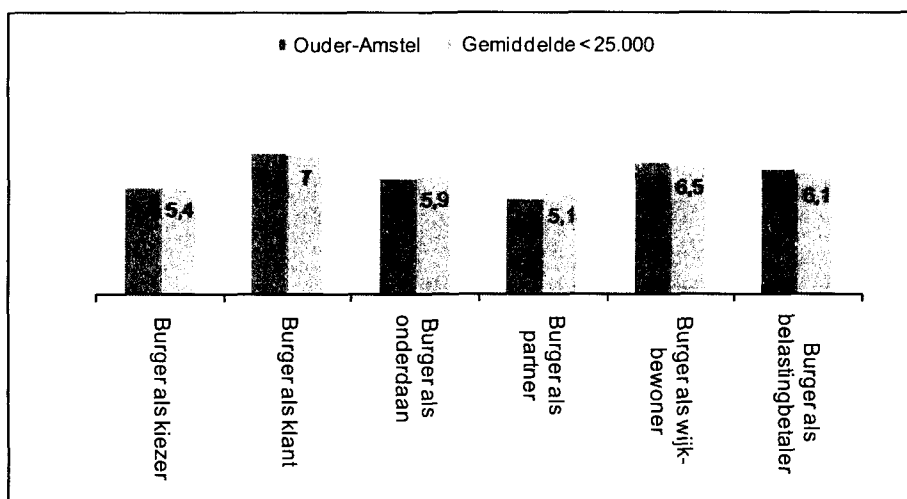
## Bijlage 3: Rapportcijfers in grafieken

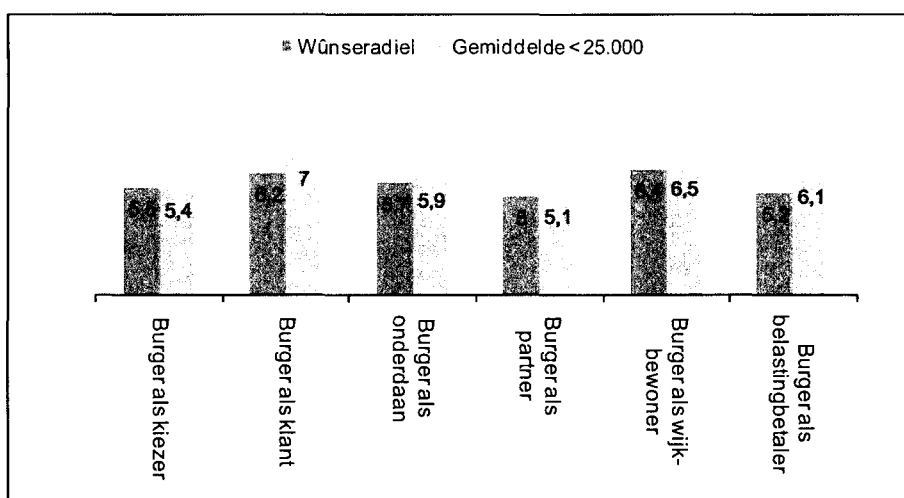
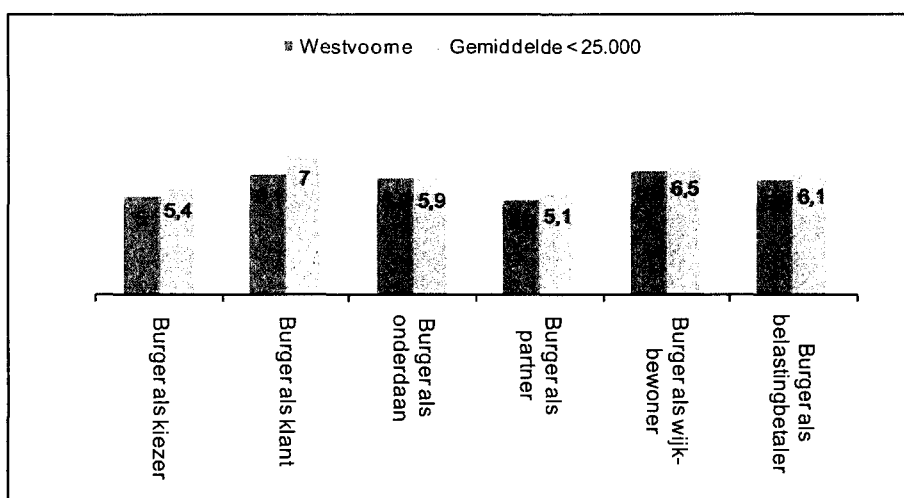
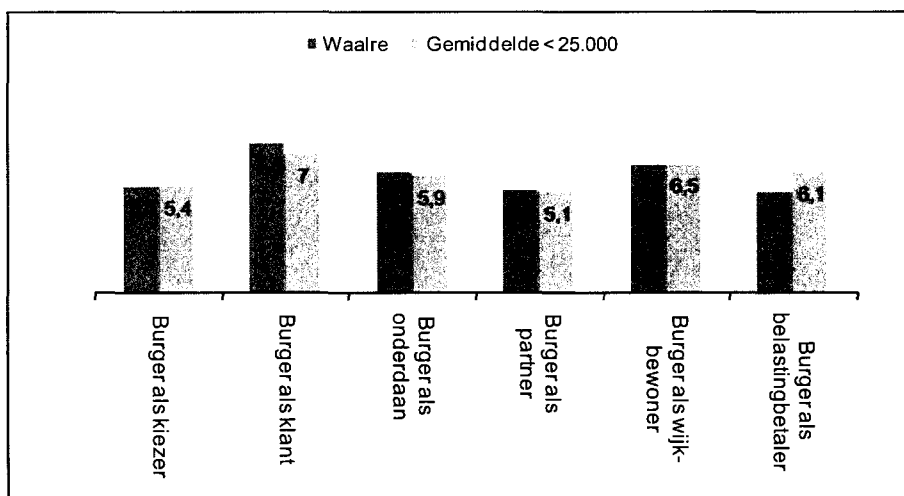
- Grafieken van gemeenten met minder dan 25.000 inwoners

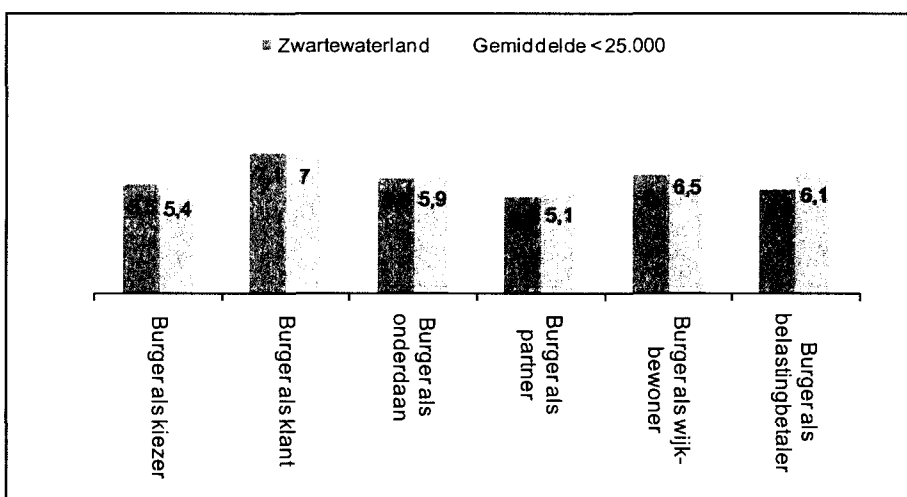
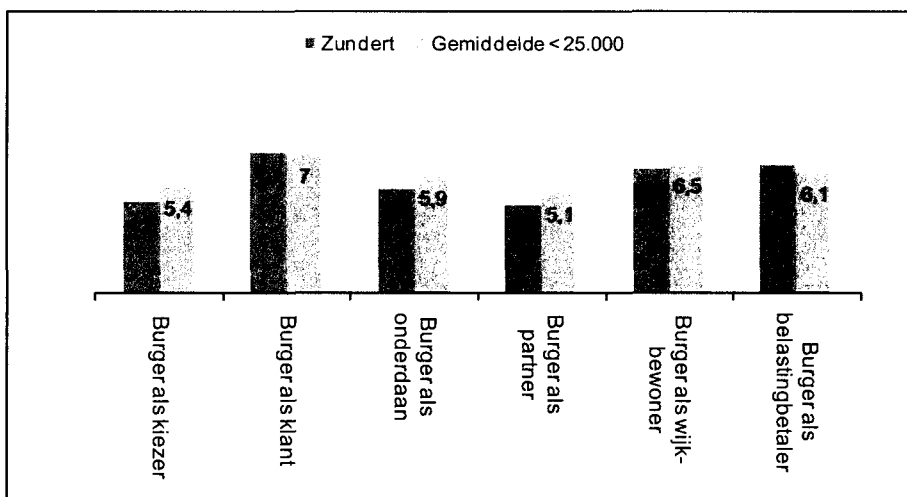




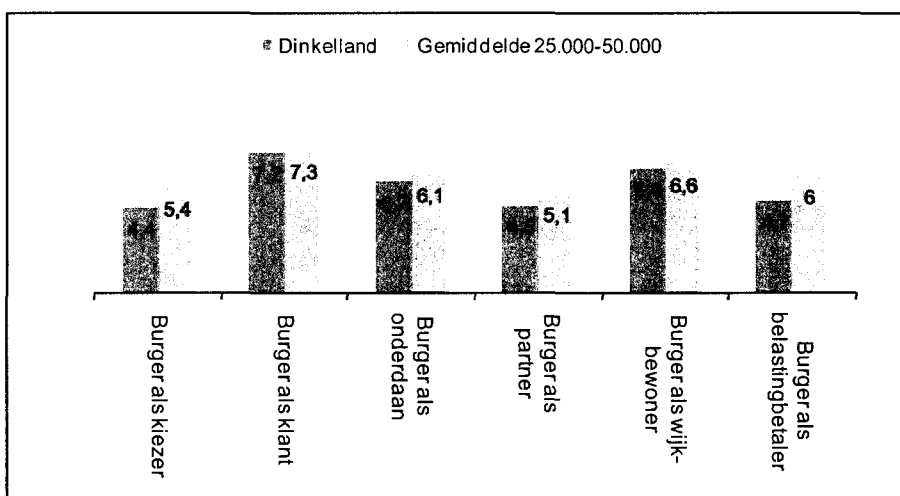
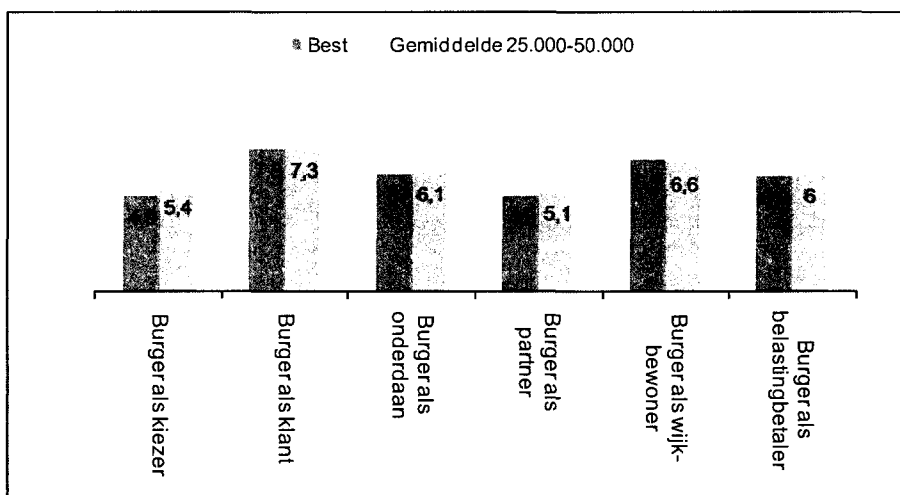
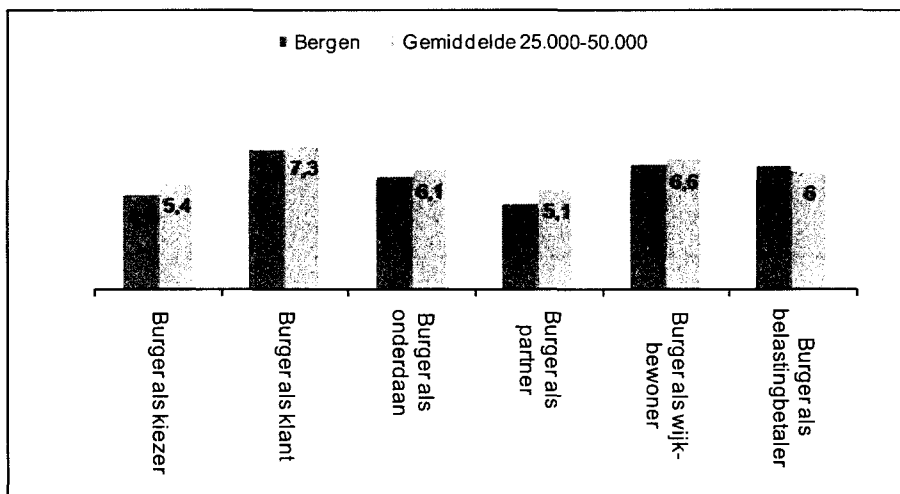


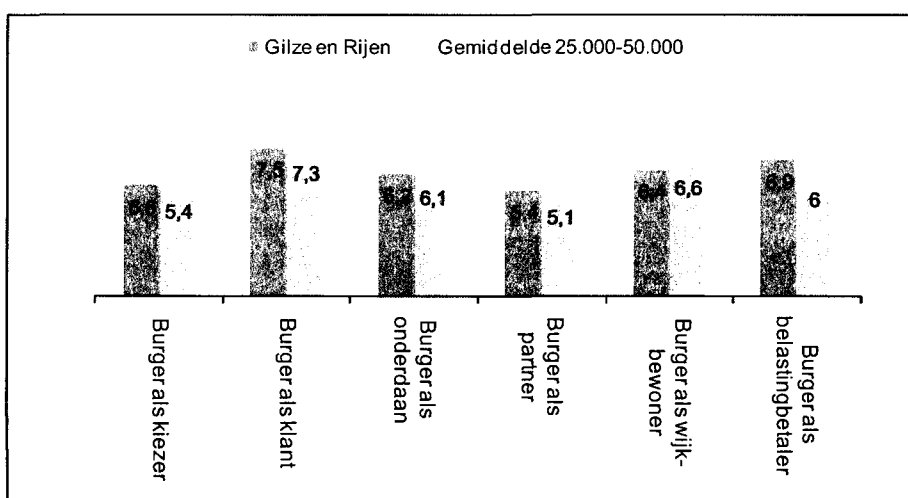
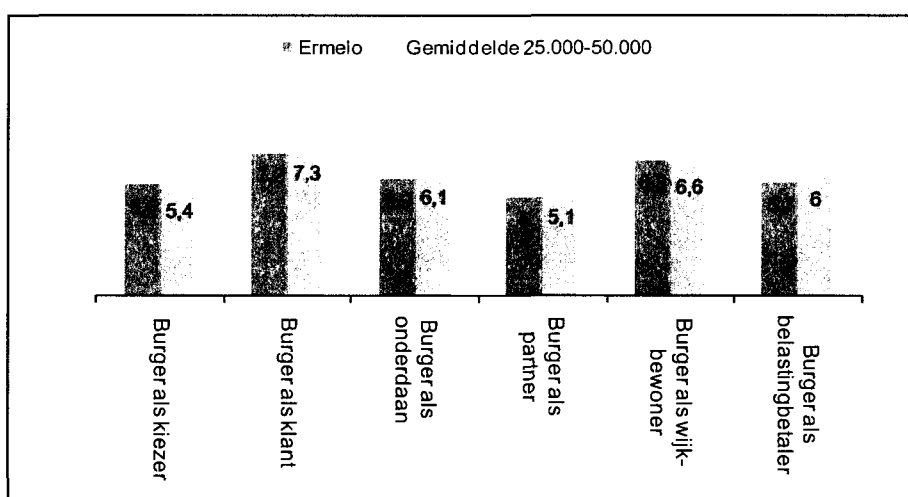
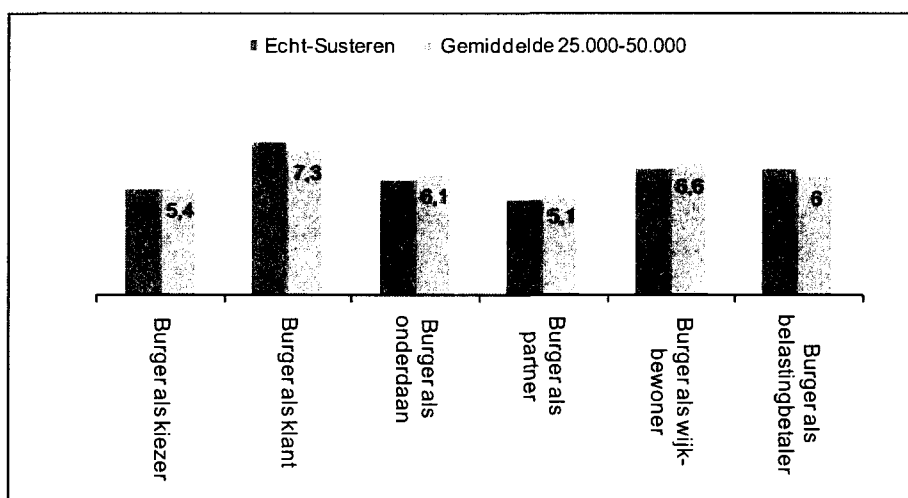


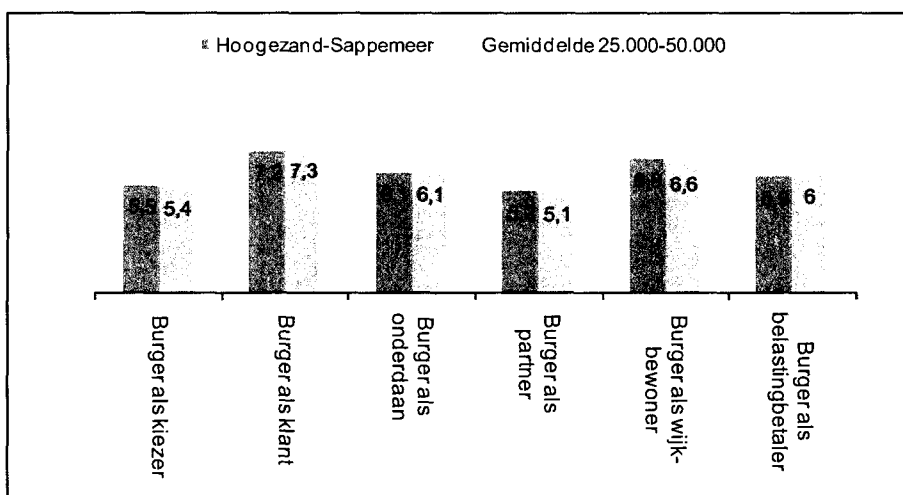
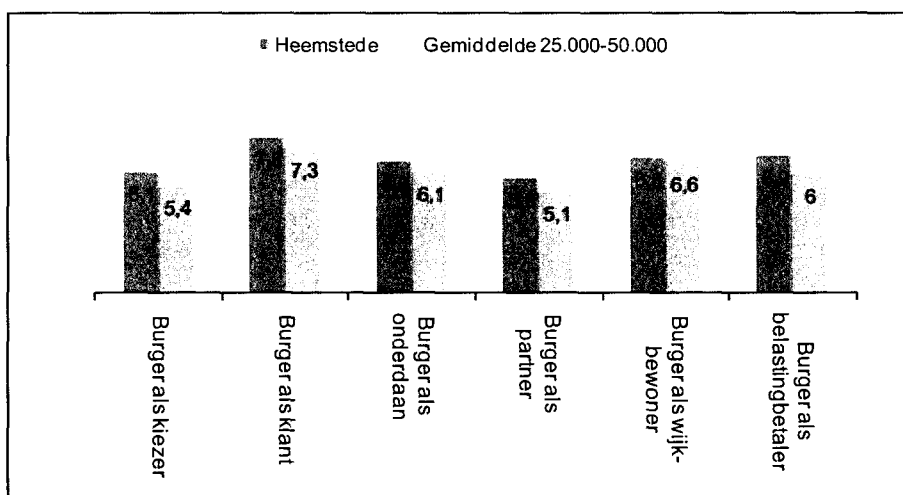
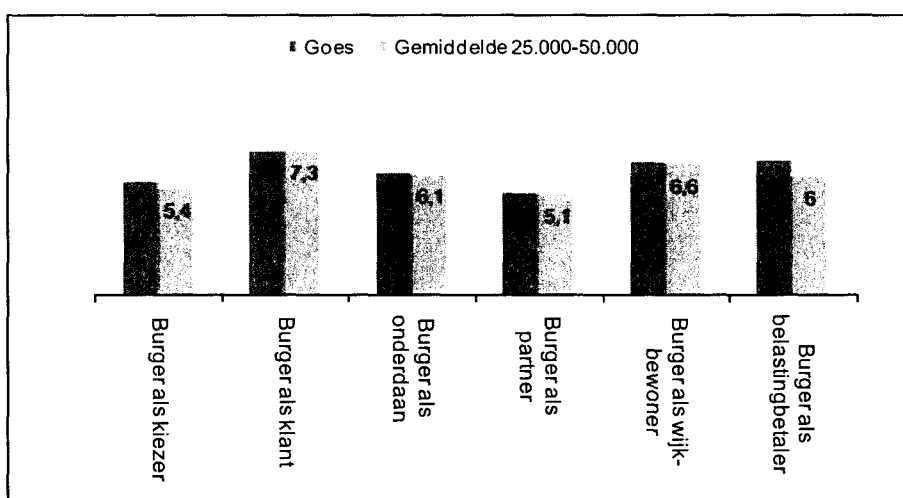


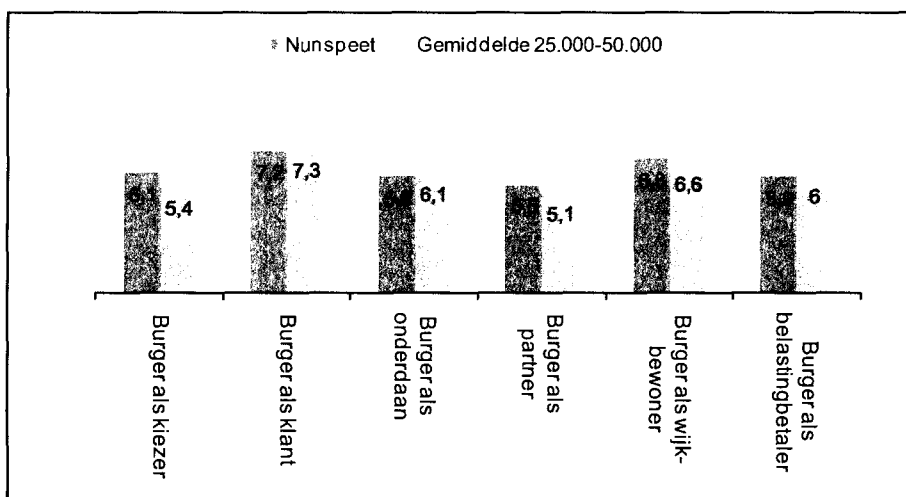
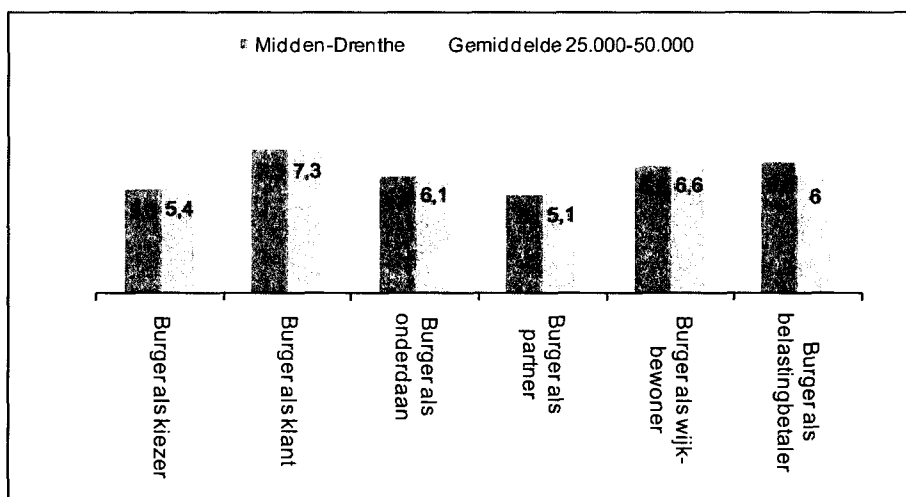
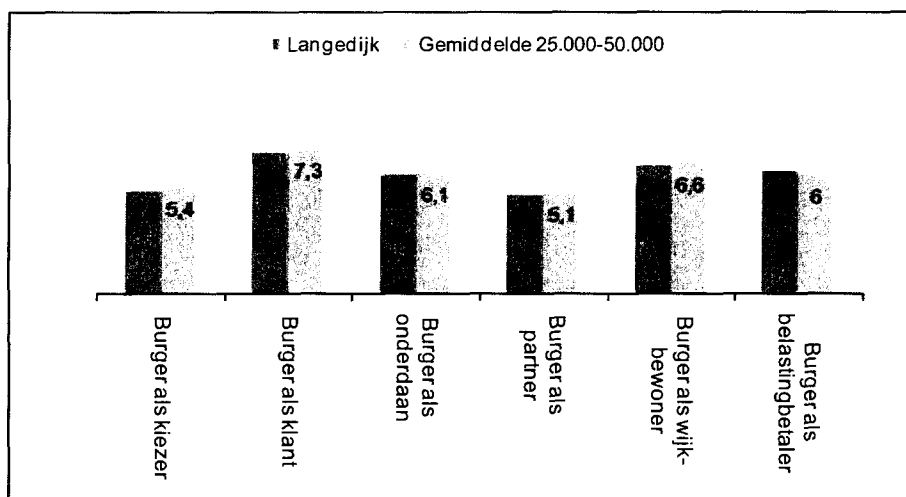


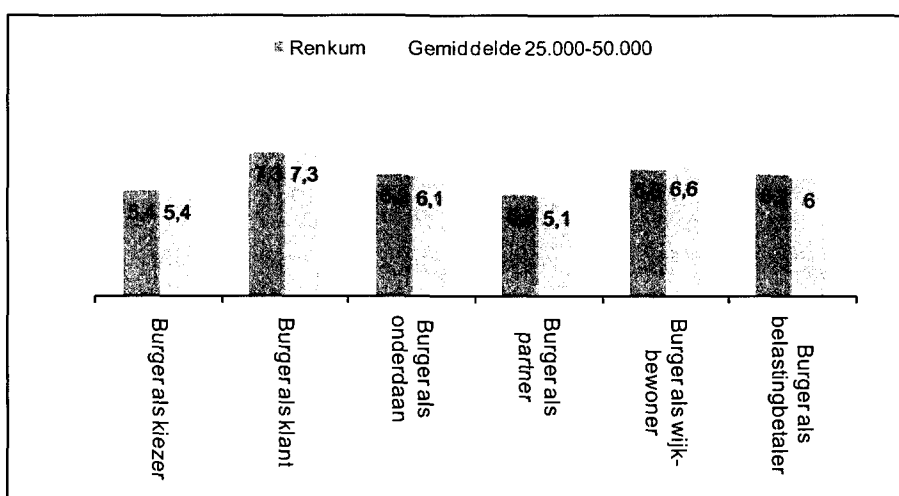
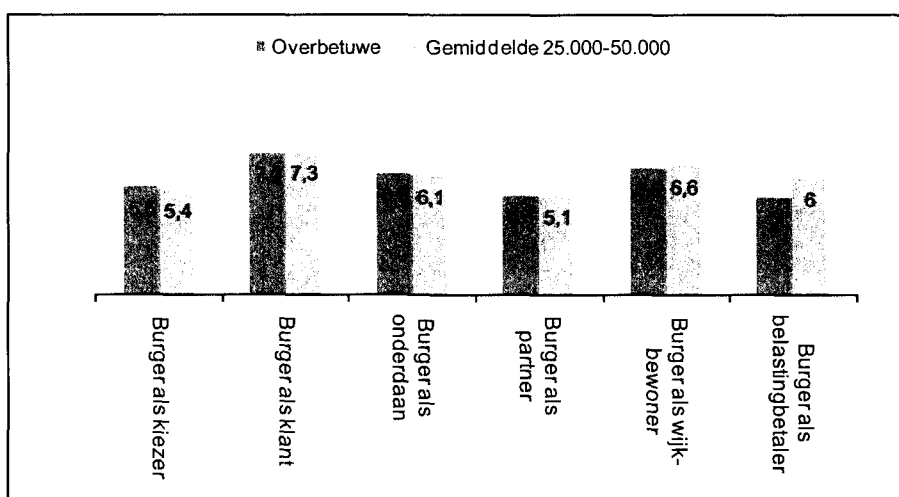
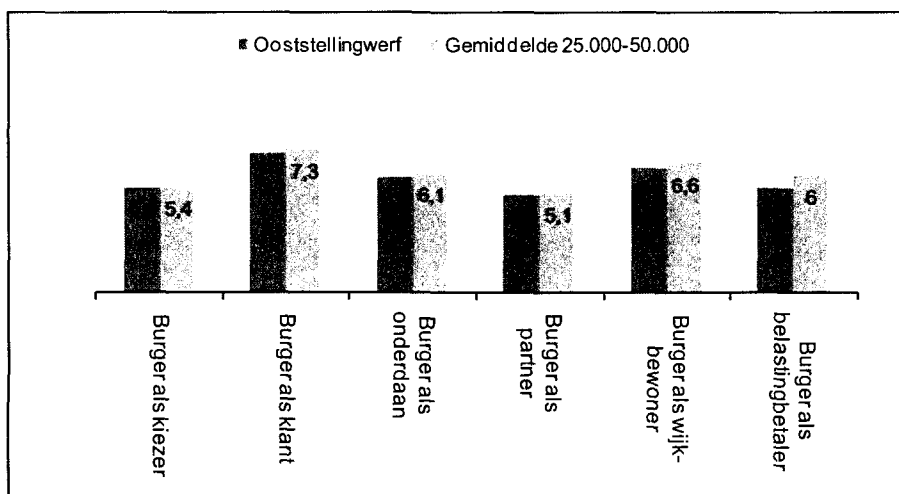
- Grafieken van gemeenten met 25.000 tot 50.000 inwoners

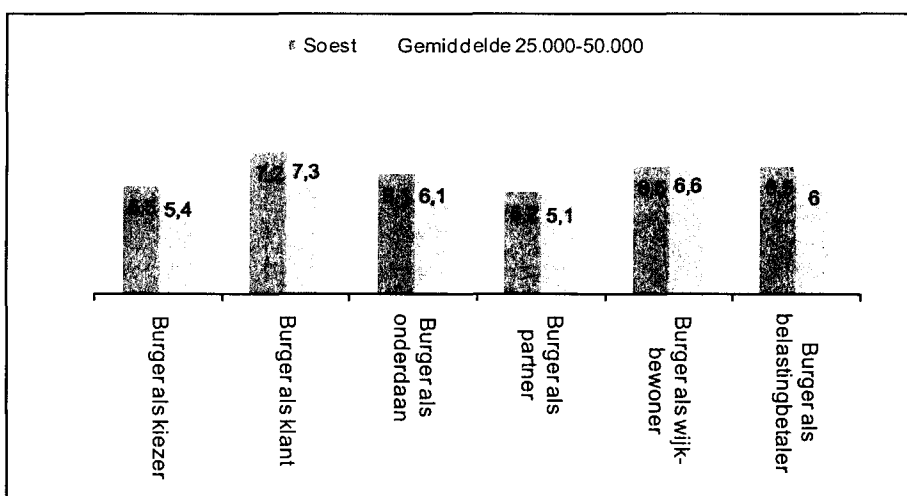
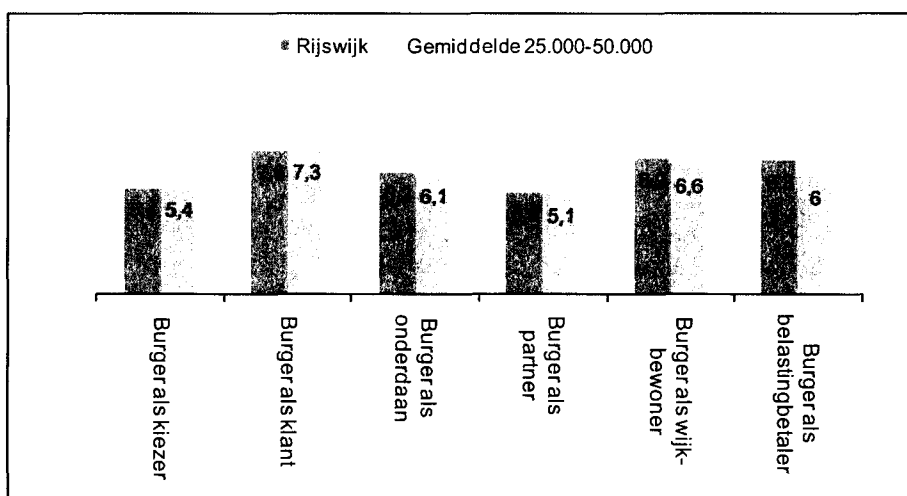
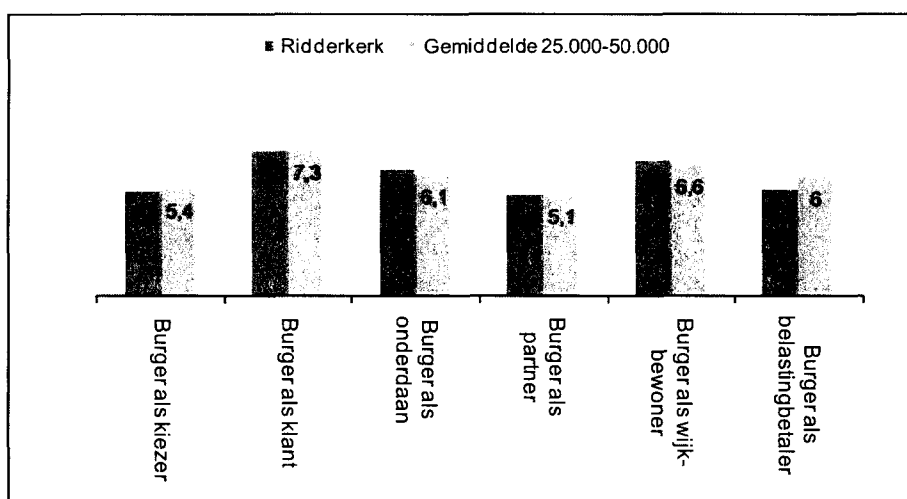


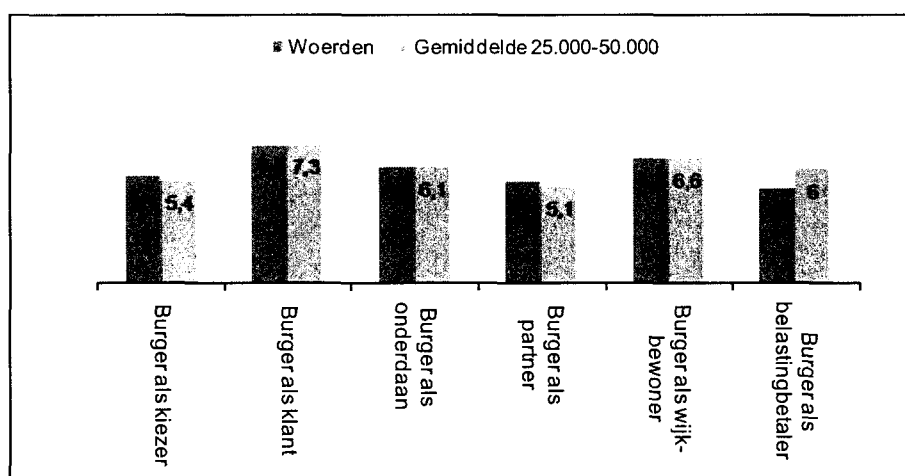




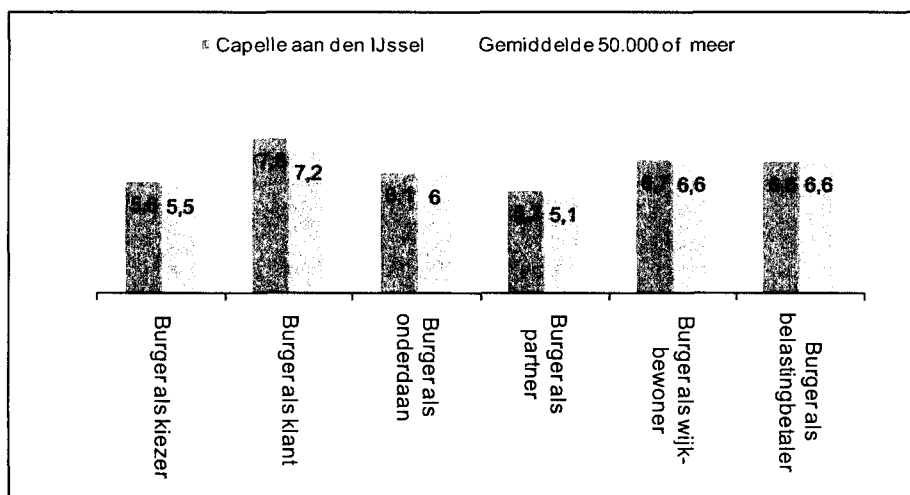
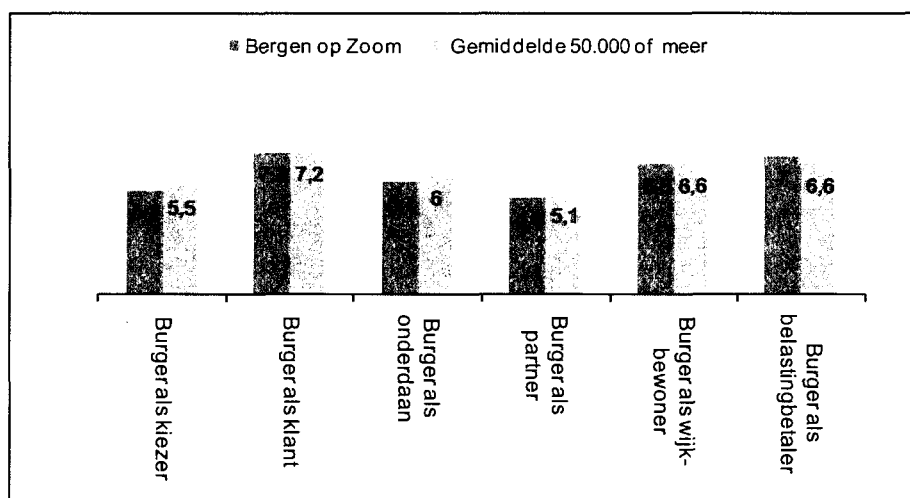
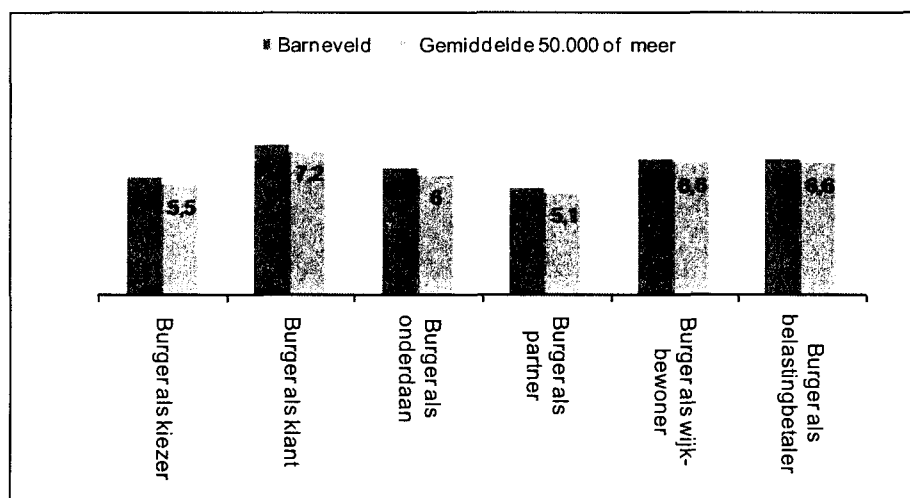


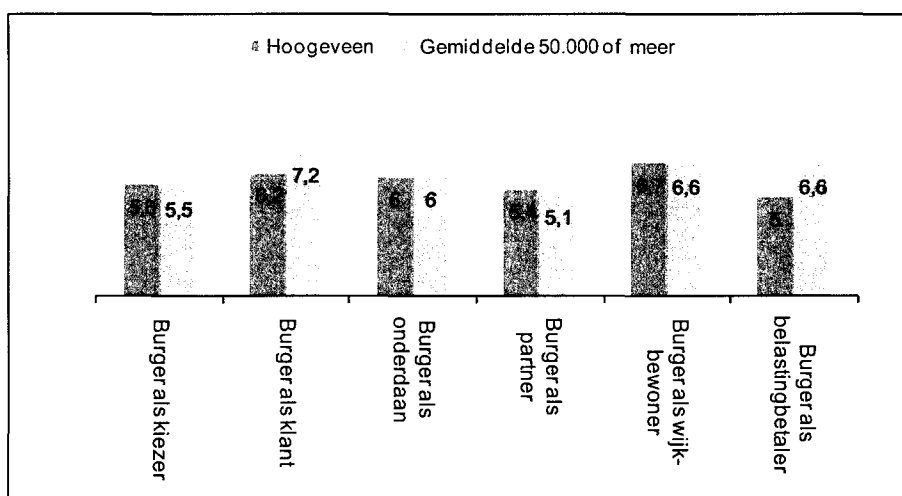
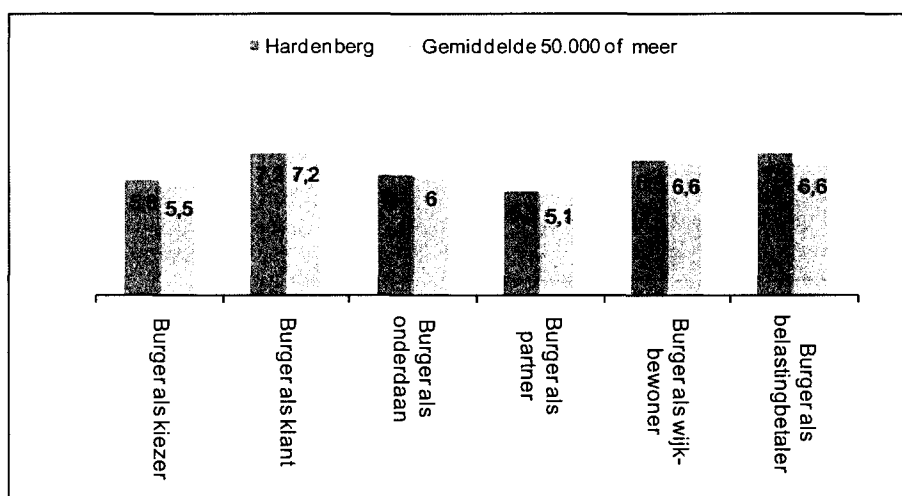
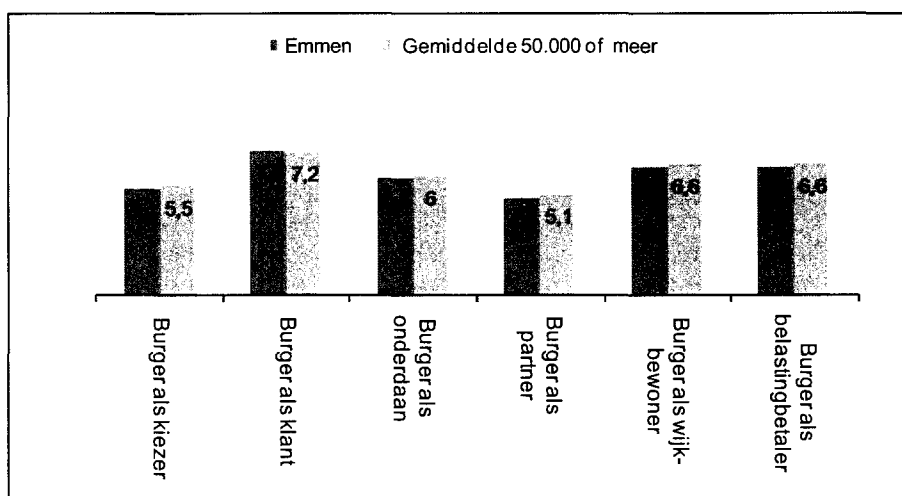


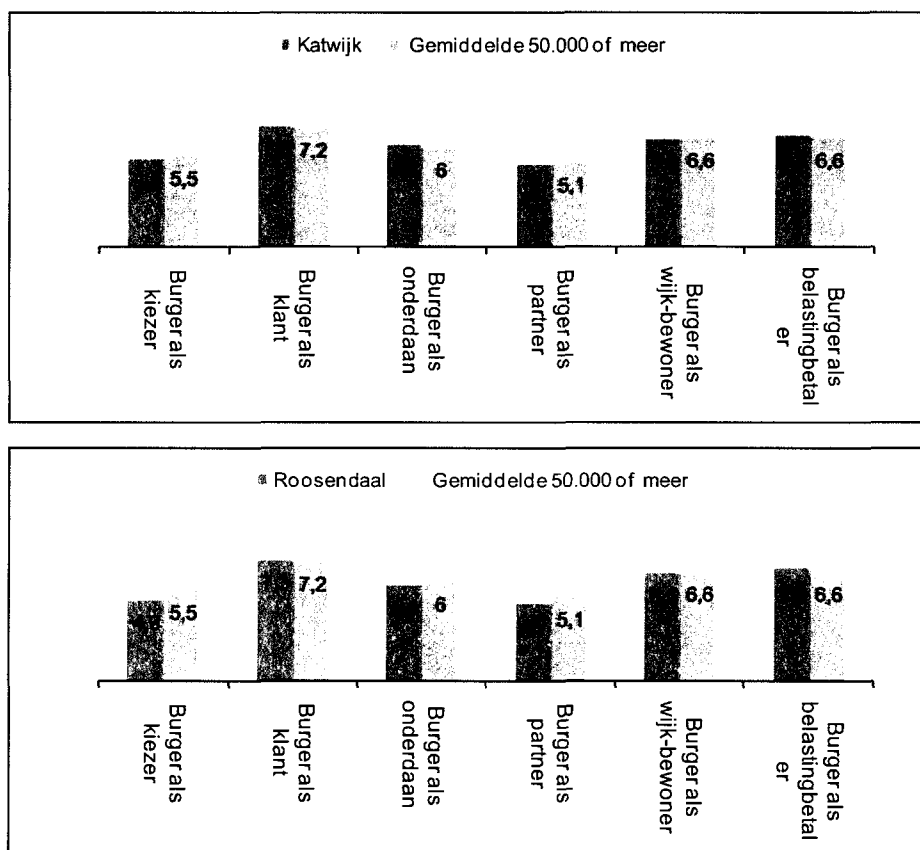




- Grafieken van gemeenten met 50.000 of meer inwoners







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

## Instructie voor het invullen van de vragenlijst

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

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

### Bijvoorbeeld:

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

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

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

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

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

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

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

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

### Bijvoorbeeld:

**In welk jaar bent u geboren?**

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

### Belangrijk!

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

**1 Als eerste willen wij enkele vragen stellen over een aantal voorzieningen in uw buurt.  
Hoe tevreden bent u over:**

|                                                  | Zeerv<br>tevreden        | Tevreden                 | Niet<br>tevreden,<br>niet<br>ontevreden | Ontevreden               | Zeerv<br>ontevreden      | Weet niet /<br>Geen<br>mening | NVT                      |
|--------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| a. Winkels voor dagelijkse<br>boodschappen       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| b. Openbaar vervoer                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| c. Basisonderwijs                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| d. Parkeergelegenheid                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| e. De wijze waarop het<br>afval wordt ingezameld | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| f. Het schoonhouden van<br>uw buurt              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| g. Verkeersveiligheid in uw<br>buurt             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| h. Bereikbaarheid van de<br>buurt met de auto    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |

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

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

**3 We hebben u een aantal vragen gesteld over de voorzieningen in de buurt waarin u woont. Voor een aantal andere zaken zouden we u willen vragen die met een rapportcijfer te beoordelen. Welk cijfer van 1 tot 10 zou u geven voor:**

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

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

|                                                                       | Ze<br>er<br>te<br>vre<br>den | Te<br>vre<br>den         | Niet<br>te<br>vre<br>den,<br>niet<br>ont<br>vre<br>den | Ont<br>te<br>vre<br>den  | Ze<br>er<br>ont<br>te<br>vre<br>den | Weet niet /<br>Geen<br>mening | NVT                      |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| a. Het totale winkelaanbod                                            | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| b. De uitgaansmogelijkheden, horeca en dergelijke                     | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| c. Het aanbod van culturele voorzieningen                             | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| d. Het aanbod van verenigingen, clubs, cursussen en dergelijke        | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| e. De sportvoorzieningen                                              | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| f. Het onderwijs in het algemeen                                      | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| g. De gezondheidszorgvoorzieningen in het algemeen                    | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| h. De welzijnsvoorzieningen (zoals een buurthuis of jongeren-centrum) | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| i. De fietsvriendelijkheid van de gemeente                            | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| j. De parkeermogelijkheden in de gemeente                             | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| k. Het openbaar vervoer in de gemeente                                | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| l. De verkeersveiligheid in de gemeente                               | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |

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

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

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

- ☐ Vaak ☐ Zelden  
☐ Soms ☐ Ik weet het niet

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

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

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

|                                                                                              | Helemaal mee eens        | Mee eens                 | Neutraal                 | Mee oneens               | Helemaal mee oneens      | Weet niet/geen mening    | NVT                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in de buurt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. De gemeente informeert de buurt over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. De gemeente betreft de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(vervolg vraag 8)

|                                                                                                   | Helemaal<br>mee eens     | Mee eens                 | Neutraal                 | Mee<br>oneens            | Helemaal<br>mee<br>oneens | Weet<br>niet/geen<br>mening | NVT                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| d. De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over onveiligheid en overlast in de buurt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| e. De gemeente reageert op meldingen en klachten over onveiligheid en overlast in de buurt        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| f. De gemeente doet wat ze zegt bij het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in uw buurt.    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |

**9 Wat vindt u van het gemeentebestuur?**

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

*Deze stellingen gaan over uw waardering als kiezer van het gemeentebestuur. Hier maken we onderscheid tussen de gemeenteraad als de gekozen volksvertegenwoordiging en de burgemeester en wethouders als verantwoordelijke uitvoerders namens de gemeenteraad.*

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

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

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

(U dient 1 cijfer aan te kruisen)

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

**11 Wat vindt u van de gemeentelijke regels?**

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

*De gemeente heeft plaatselijke regels, verordeningen. Wat vindt u van deze regels en worden de regels die de gemeente maakt ook door de gemeente gecontroleerd?*

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

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

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

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

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

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

**14 Krijgt u voldoende terug voor uw gemeentelijke belastinggeld?**  
 Kunt u uw oordeel geven over deze stellingen die gaan over uw waardering als belastingbetaler van het werk van de gemeente?

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



## Instructie voor het invullen van de vragenlijst

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

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

### Bijvoorbeeld:

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

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

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

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

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

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

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

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

### Bijvoorbeeld:

**In welk jaar bent u geboren?**

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

### Belangrijk!

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

*Deze vragenlijst is ontwikkeld door:*

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

*Technische realisatie en projectuitvoering:*

PON onderzoek en maatschappelijke ontwikkeling

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

*U kunt meer dan één antwoord aankruisen.*

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

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

*Graag uitdrukken in een rapportcijfer, waarbij het cijfer '1' staat voor 'zeer slecht' en het cijfer '10' voor 'uitmuntend'. Als het aspect op uw bezoek niet van toepassing is, kunt u dat aangeven (NVT).*

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

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

| Belangrijkste aspect | 2° belangrijke aspect | 3° belangrijke aspect |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                      |                       |                       |

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

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

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

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

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

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

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

☐ Schriftelijk ☐ E-mail ☐ Anders  
☐ Telefonisch ☐ Internet ☐ Weet ik niet

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ☐ Ja                      ➤ **ga door met de volgende vraag**
- ☐ Nee                     ➤ **ga door met vraag 13**

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

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Tot slot willen we u graag nog drie achtergrondvragen stellen.

**13 Wat is uw geslacht?**

- ☐ Vrouw ☐ Man

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

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

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

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

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

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

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

|  |
|--|
|  |
|--|

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

