

## Raadsinformatiememo

Datum woensdag 7 juni 2017  
Ons kenmerk 17.038138  
Aan De Gemeenteraad en de Commissie Bestuur  
Kopie aan  
Van College van burgemeester en wethouders  
Onderwerp Waar Staat Je Gemeente

Geachte dames en heren,

Twee jaarlijks vragen wij onze inwoners naar hun ervaringen en waardering van de dienstverlening van onze gemeente. Dit doen wij met het onderzoek "Waar staat je gemeente".

Dit onderzoek bestaat uit een enquête onder 1200 inwoners en een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) aan de balie onder 100 bezoekers. Beide onderdelen zijn in het najaar van 2016 afgenomen. Het KTO is afgenomen in het gemeentehuis in Schagen, voor de tijdelijke verhuizing naar Tuitjenhorn.

De resultaten treft u bijgevoegd aan in het rapport "Onderzoek burgerrollen". Een cijfersamenvatting treft u ook bijgevoegd in een overzichtstabel.

De waardering van bijna alle burgerrollen is in het onderzoek van 2016 toegenomen ten opzichte van de laatste meting in 2014. Een en ander ziet u terug in onderstaande tabel.

De burger als:	2016	2014
<b>Kiezer</b>	<b>6,0</b>	5,8
<b>Klant</b>	<b>7,8</b>	7,8
<b>Onderdaan</b>	<b>6,3</b>	6,2
<b>Partner</b>	<b>5,8</b>	5,6
<b>Wijkbewoner</b>	<b>7,1</b>	7,2

In de samenvatting zijn de scores op alle vragen weergegeven. In deze samenvatting zijn de verbeterde scores (0.3%-punt meer) groen gearceerd, de verminderde scores zijn rood gearceerd.

Opvallende uitkomsten hierbij zijn:

- De tevredenheid over het bestuur en het waarmaken van de beloften
- Het positieve oordeel over onze balie medewerkers
- De verslechterde scores voor parkeren, privacy\* en de prijs van de dienstverlening (\* de meting heeft plaats gevonden in de balie aan de laan vóór de verbouwing)
- Positieve oordeel over "Participatie" (informer en betrekken van de buurt en geïnteresseerd zijn in de mening van de inwoners)
- Het oordeel over het onderhoud van de openbare ruimte is licht gedaald.

Een vergelijk.....

---

Een vergelijk met andere gemeenten is (nog) niet mogelijk. Het onderzoek vond plaats op basis van de 'oude' systematiek van burgerrollen. Dit is gedaan vanwege de aansluiting met de prestatie-indicatoren in de (meerjaren)begroting. Een volgend onderzoek zal plaatsvinden op basis van 'beleidsthema's. Hiermee is er weer vergelijking mogelijk met andere gemeenten op de site van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING).  
De indicatoren in de (meerjaren)begroting zullen overeenkomstig worden aangepast.

Namens het college van burgemeester en wethouders,  
De portefeuillehouder,

Marjan van Kampen - Nouwen