

Onderzoek Burgerrollen

Gemeente Schagen

Extra vragen +
vergelijking 2014 & 2016



Colofon

Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van
Gemeente Schagen

Auteurs

Britte van Dalen Msc. & Drs. Karin du Long

Dit project wordt uitgevoerd door



1 maart 2017

© 2017 het PON, kennis in uitvoering.

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

Meer informatie:

www.hetpon.nl



Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	Onderzoek Burgerrollen	1
1.2	Leeswijzer.....	1
2	Burgerrollen op hoofdlijnen.....	3
2.1	Interpretatie en het gebruik geconstrueerde rapportcijfers	3
2.2	De constructie van rapportcijfers.....	4
2.3	Weging van de cijfers.....	4
2.4	Samenstelling geconstrueerde rapportcijfers burgerrollen	5
3	Resultaten Onderzoek burgerrollen	9
3.1	Totaaloverzicht rapportcijfers	9
3.3	De burger als kiezer	12
3.4	De burger als klant	16
3.4.1	Indicatoren van de burger als klant.....	16
3.4.2	Overige data Klanttevredenheidsonderzoek Balie.....	18
3.5	De burger als onderdaan.....	25
3.6	De burger als partner	31
3.7	De burger als wijkbewoner	35
3.7.1	Belastingbetaler – oordeel inwoners.....	42
3.7.2	Belastingbetaler – oordeel inwoners in relatie tot financiële gegevens.....	43
4	Resultaten extra vragen gemeente Schagen.....	51
	Bijlage: Onderzoeksverantwoording.....	53
	Bijlage: vragenlijsten gemeente Schagen	55
	Over het PON.....	65

1 Inleiding

1.1 Onderzoek Burgerrollen

Gemeente Schagen heeft in het najaar van 2016 meegedaan aan het onderzoek Burgerrollen, een onderzoek waarbij inwoners van de gemeente gevraagd wordt naar hun tevredenheid over verschillende aspecten van de gemeente en de gemeentelijke organisatie. Met de resultaten heeft de gemeente op hoofdlijnen zicht op wat inwoners van de gemeente vinden. De resultaten bieden de gemeente sturingsinformatie op diverse beleidsterreinen.

De Gemeente Schagen heeft eerder in 2014 en in 2012 meegedaan aan het onderzoek. In de afgelopen jaren is er in het beheer van het onderzoek een en ander veranderd. We lichten dit hier kort toe. Vanaf 2015 valt het onderzoek Burgerrollen niet meer onder beheer van KING / Waarstaatjegemeente.nl en publiceert KING de uitkomsten van het onderzoek niet meer in haar database. KING heeft de burgerpeiling doorontwikkeld en heeft in 2015 een nieuwe standaard voor de burgerpeiling gepresenteerd die niet meer uitgaat van burgerrollen maar van beleidsthema's. Alleen de gegevens van gemeenten die meedoen aan het onderzoek Beleidsthema's worden nog gepubliceerd in de database van KING op www.waarstaatjegemeente.nl.

Voor gemeenten die zich in de tijd willen vergelijken betekent het overstappen naar een nieuwe burgerpeiling een trendbreuk. Het PON heeft er daarom voor gekozen om zowel het onderzoek Burgerrollen (oude peiling) als de Burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl Beleidsthema's uit te voeren voor gemeenten. Gemeente Schagen heeft er in 2016 voor gekozen het onderzoek Burgerrollen uit te voeren om zo de uitkomsten nog te kunnen vergelijken met die van eerdere deelnames.

Gemeente Schagen heeft het onderzoek Burgerrollen in het najaar van 2016 uit laten voeren door het PON en Deloitte.

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 3 presenteren we de resultaten voor de gemeente in tabelvorm. De inhoud wordt gehanteerd volgens het concept van de zes burgerrollen. In de tabellen wordt per indicator het cijfer en het aantal respondenten waarop dit cijfer is gebaseerd (N) weergegeven.

Verschillen in cijfers en percentages tussen 2014 en 2016

In dit rapport worden in de tabellen de cijfers en percentages van 2014 en 2016 gepresenteerd. Omdat het om steekproefonderzoek gaat is niet ieder verschil tussen de verschillende perioden ook een daadwerkelijk verschil in de populatie.

Om te achterhalen of de cijfers van 2014 en 2016 significant van elkaar verschillen - dus niet toe te schrijven zijn aan toevalligheden - maken we gebruik van een independent samples T-test. Deze test vergelijkt het gemiddelde van 2016 met het gemiddelde van 2014 en test of het verschil toe te schrijven is aan een toevallige samenstelling van de steekproef of gezien kan worden als trend in resultaten.

We hebben in het rapport significante verschillen tussen de twee verschillende jaren 2014 en 2016 **groen** (positieve afwijking), dan wel **rood** (negatieve afwijking) gekleurd.

Voorbeeld: uit de resultaten in dit rapport blijkt dat het rapportcijfer voor het oordeel over de duidelijkheid van regels gestegen is van een 6,6 naar een 6,8. Dit is, zo blijkt uit de T-test, een significante stijging. Het oordeel over de tegenstrijdige regels is gedaald van een 6,2 naar een 5,9. Ondanks het feit dat dit een daling is van 0,3, is dit resultaat niet als significant getest. Dit betekent dat de afname van dit rapportcijfer veroorzaakt kan zijn door een toevallige samenstelling van de steekproef. Bij het oordeel over de duidelijkheid van regels is dit niet het geval; deze toename is een representatieve afspiegeling van een trend in de onderzoeksgroep.

Leeswijzer tabellen

	Oordeel burger duidelijkheid regels		Oordeel burger ontbreken regels**		Oordeel burger tegenstrijdige regels**		Oordeel burger handhaving regels	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
2014	6,8	303	5,6	232	5,9	210	6,0	285
2016	6,9	520	6,0	513	5,8	513	6,1	514

Wanneer er een verschil gevonden is tussen 2014 en 2016, dan is het vakje van het cijfer dat afwijkt groen of rood gemaakt.

2 Burgerrollen op hoofdlijnen

Het onderzoek gaat uit van burgerrollen. Iedere burgerrol heeft een inhoudelijke beschrijving, waaraan gemeentelijke prestaties zijn gekoppeld. De prestaties worden gemeten aan de hand van indicatoren, burgeroordelen. De burgeroordelen worden uitgedrukt in rapportcijfers voor verschillende burgerrollen:

- de burger als kiezer
- de burger als klant
- de burger als onderdaan
- de burger als partner
- de burger als wijkbewoner
- de burger als belastingbetaler¹

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

2.1 Interpretatie en het gebruik geconstrueerde rapportcijfers

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

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

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

¹ Meer informatie over deze rol en waarom er geen totaalrapportcijfer voor berekend wordt, vindt u in paragraaf 3.7.

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

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

2.2 De constructie van rapportcijfers

De input voor de rapportcijfers komt uit twee verschillende bronnen: een vragenlijst over de gemeente in het algemeen (burgerpeiling) en een vragenlijst over de dienstverlening van de gemeente (KTO Balie)².

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 het onderzoek Burgerrollen is uiteindelijk om tot dit compacte en overzichtelijke beeld in de vorm van rapportcijfers te komen. Hieronder beschrijven wij kort de constructie van de in deze rapportage gebruikte rapportcijfers.

2.3 Weging van de cijfers

De respons per gemeente is meestal geen juiste afspiegeling van de verdeling naar leeftijd en geslacht van de gehele populatie, maar vaak verschillen de antwoorden van mannen en vrouwen en jongere en oudere inwoners wel van elkaar. Daarom is ervoor gekozen om na verwerking van de vragenlijsten van de burgerpeiling de verdeling van geslacht en leeftijd in de steekproef te vergelijken met en te wegen naar de werkelijke verdeling in de populatie (Bron: CBS, via databank Waarstaatjegemeente.nl). Door weging wordt oververtegenwoordiging van groepen in de respons verminderd en tellen de antwoorden van ondervertegenwoordigde groepen zwaarder mee. Voor de weging naar geslacht wordt in de gemeenten gekeken naar de verdeling van mannen en vrouwen van 18 jaar en ouder. Voor de weging naar leeftijd worden de volgende categorieën gebruikt: 18 tot en met 29 jaar; 30 tot en met 39 jaar; 40 tot en met 54 jaar en 55 jaar en ouder.

² Zie bijlage voor de vragenlijsten.

2.4 Samenstelling geconstrueerde rapportcijfers burgerrollen

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

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

5-puntsschalen en 10-puntsschalen

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

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

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

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

Samengevat

Het onderzoek Burgerrollen onderscheidt zes verschillende burgerrollen. Op één na, krijgt iedere burgerrol een totaal rapportcijfer³. Het totaalrapportcijfer per burgerrol is samengesteld op basis van deeltcijfers van indicatoren. Aan deze burgerrollen zijn geen gewichten toegekend: de rol van burgers als onderdaan is daarmee bijvoorbeeld even zwaar gewogen als de rol van burger als kiezer.

De scores op deze indicatoren halen we uit twee bronnen: de burgerpeiling en het KTO Balie. Ook aan de indicatoren zijn geen gewichten toegekend: elke vraag telt dus even zwaar mee. Omdat het berekenen van een gemiddelde over een samengesteld gemiddelde een groot nivellerend effect heeft, berekenen we geen gemiddeld totaalcijfer.

Hieronder worden de zes burgerrollen nader beschreven.



De burger als kiezer

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

De volgende prestaties zijn omschreven:

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



De burger als klant

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

De volgende prestaties zijn omschreven:

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

³ De rol van de burger als belastingbetaler is in ontwikkeling en op dit moment is de invulling nog niet zover dat hier een totaalrapportcijfer van berekend kan worden. Meer informatie hierover leest u op pagina 12 in dit rapport.



De burger als onderdaan

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

De volgende prestaties zijn omschreven:

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



De burger als partner

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

De volgende prestaties zijn omschreven:

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



De burger als wijkbewoner

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

De volgende prestaties zijn omschreven:

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



De burger als belastingbetaler

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

De volgende prestatie is omschreven:

- Er is sprake van een goede verhouding tussen de hoogte van de gemeentelijke belastingen en het voorzieningenniveau van de gemeente.

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

3 Resultaten Onderzoek burgerrollen

3.1 Totaaloverzicht rapportcijfers

In tabel 3 treft u het totaaloverzicht van de rapportcijfers per burgerrol.

Tabel 3 Totaaloverzicht rapportcijfers per burgerrol 2016

	Kiezer	Klant	Onder- daan	Partner	Wijk- bewoner
	[5]*	[19]	[12]	[5]	[27]
Gemeente Schagen	6,0	7,8	6,3	5,8	7,1

*Het aantal indicatoren waaruit het rapportcijfer is opgebouwd.

De burger als KIEZER



3.3 De burger als kiezer

Burger als kiezer		
	Indicator	Vertaling indicator in vragen
1	De gemeente luistert goed naar haar inwoners	<ul style="list-style-type: none"> Oordeel burger over invloed als kiezer Oordeel burger over vertegenwoordiging door gemeenteraad
2	De gemeente maakt in het algemeen waar wat zij belooft en plant	<ul style="list-style-type: none"> Vertrouwen burgers in B&W Oordeel burgers waarmaken beloften B&W Mening burgers over goed gemeentebestuur

Tabel 4 1 De gemeente luistert goed naar haar inwoners

	Oordeel burger over invloed als kiezer*		Oordeel burger over vertegenwoordiging door gemeenteraad*	
	cijfer	N**	cijfer	N
2014	5,6	347	5,4	337
2016	5,6	338	5,5	327

* Bron: Vragenlijst Onderzoek Burgerrollen.

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt	<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"/>

** de N staat voor het aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord.

Tabel 5 2 De gemeente maakt in het algemeen waar wat zij belooft en plant*

	Vertrouwen burgers in B&W		Oordeel burgers waarmaken beloften B&W		Mening burgers over goed gemeentebestuur	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
2014	6,2	359	5,6	300	6,2	332
2016	6,4	349	5,9	290	6,5	333

* Bron: Vragenlijst Onderzoek Burgerrollen.

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
c Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders	<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"/>

Tabel 6 Totaalrapportcijfer burger als KIEZER

	Kiezer
	5 indicatoren
2014	5,8
2016	6,0

De burger als KLANT



3.4 De burger als klant

Burger als klant		
	Indicator	Vertaling indicator in vragen
1	De openingstijden van de gemeente zijn voldoende en duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Oordeel bezoeker openingstijden gemeentehuis
2	Bij het loket van de gemeente hoef je niet lang te wachten	<ul style="list-style-type: none"> Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket
3	De ambtenaren aan het loket van de gemeente zijn correct en vriendelijk	<ul style="list-style-type: none"> Oordeel bezoeker vriendelijkheid medewerker Oordeel bezoeker verzorgdheid medewerker Oordeel bezoeker inleving medewerker
4	De ambtenaren aan het loket van de gemeente helpen je snel en vakkundig	<ul style="list-style-type: none"> Oordeel bezoeker deskundigheid Oordeel bezoeker doorlooptijd Oordeel bezoeker duidelijkheid informatie
5	Het gemeentehuis is goed verzorgd	<ul style="list-style-type: none"> Oordeel bezoeker bereikbaarheid Oordeel bezoeker parkeergelegenheid Oordeel bezoeker overzichtelijkheid Oordeel bezoeker bewegwijzering Oordeel bezoeker wachtruimte Oordeel bezoeker privacy
6	De prijs voor de producten en diensten is redelijk	<ul style="list-style-type: none"> Oordeel bezoeker over prijs dienstverlening
7	De informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk	<ul style="list-style-type: none"> Oordeel burgers over duidelijkheid informatie Oordeel burgers over toegankelijkheid informatie Oordeel burgers over gemeentelijke informatie via kranten Oordeel burgers over informatie via website

3.4.1 Indicatoren van de burger als klant

Tabel 7 Indicatoren van de burger als klant afkomstig uit de vragenlijst KTO Balie*

DE BURGER ALS KLANT	2014		2016	
	cijfer	N	cijfer	N
Items uit vragenlijst KTO				
Oordeel bezoeker openingstijden gemeentehuis	7,6	110	7,6	102
Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket	7,8	110	8,3	106
Oordeel bezoeker vriendelijkheid medewerker	8,1	110	8,7	108
Oordeel bezoeker verzorgdheid medewerker	8,1	107	8,7	100
Oordeel bezoeker inleving medewerker	8,5	33	8,4	52
Oordeel bezoeker deskundigheid	8,1	110	8,6	100
Oordeel bezoeker doorlooptijd	8,3	109	8,6	97
Oordeel bezoeker duidelijkheid informatie	8,2	109	8,6	100
Bereikbaarheid gemeentehuis	8,1	110	8,1	107
Parkeergelegenheid gemeentehuis	7,9	107	7,4	95
Overzichtelijkheid gemeentehuis	8,0	110	8,1	105
Bewegwijzering gemeentehuis	7,9	109	7,7	96
Wachtruimte gemeentehuis	8,0	110	8,0	107
Privacy gemeentehuis	8,0	110	7,7	105
Oordeel bezoeker over prijs dienstverlening	7,8	104	6,4	98
De mate waarin u zich welkom voelde	**	**	8,1	107
De mate waarin u zich opgemerkt voelde	**	**	8,1	101
De mate waarin de medewerker u ruimte bood om mee te denken	**	**	8,3	32
De mate waarin de medewerker mij aangenaam verraste met de service die hij/zij verleende	**	**	8,3	33

* Bron: Vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek Balie

** nog geen categorie in 2014.

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
a. De openingstijden van het gemeentehuis	<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	<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 mate waarin u zich welkom voelde	<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 mate waarin u zich opgemerkt voelde	<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 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"/>
j. 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"/>
k. 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"/>
l. 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"/>
m. 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"/>
q. De mate waarin de medewerker u ruimte bood om mee te denken	<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"/>
r. De mate waarin de medewerker mij aangenaam verraste met de service die hij/zij verleende	<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"/>
u. 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"/>
v. 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"/>
w. 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"/>
x. 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"/>

Tabel 8 7 De informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk*

	Oordeel burgers over:							
	Duidelijkheid informatie		Toegankelijkheid informatie		Gemeentelijke informatie via lokale kranten		Informatie via website	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
2014	6,7	392	6,9	392	6,7	385	6,8	320
2016	6,7	367	6,7	365	6,5	356	6,8	325

* Bron: Vragenlijst Onderzoek Burgerrollen.

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a. De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie	<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"/>

Tabel 9 Totaalrapportcijfer burgerrol KLANT

Klant	
19 indicatoren	
2014	7,8
2016	7,8

3.4.2 Overige data Klanttevredenheidsonderzoek Balie

Overige vragen KTO Balie niet in rapportcijfers uitgevraagd of niet meegenomen in totaalcijfer Burger als klant

Tabel 10 Reden bezoek gemeentehuis (%)

Reden bezoek		2014	2016
A	Uittreksel Burgerlijke Stand	1	1
B	Uittreksel BRP	2	1
C	Paspoort	42	31
D	Identiteitskaart	21	19
E	Rijbewijs	18	30
F	Huwelijk/geregistreerd partnerschap/ondertrouw	0	2
G	Omgevingsvergunning	0	0
H	Bestemmingsplan inzien	0	0
I	Parkeervergunning (incl. gehandicaptenparkeerkaart)/parkeerplaats	0	0
J	Bijzondere bijstand	0	0
K	Jeugdhulp/jeugdzorg	*	0
L	WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)/hulp of zorg	0	1
M	Belasting / gemeentebelasting	1	1
N	Adreswijziging doorgeven	2	1
O	Inschrijving in de gemeente	3	1
P	Geboorte / geboorteakte	0	2
Q	Overlijden (aangifte)	0	1
R	Naturalisatieverzoek	0	0
S	Verklaring omtrent gedrag	5	5
T	Stadspas of gemeentepas	0	0
U	Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen)	0	0
V	Iets anders	6	7

* nog geen categorie in 2014.

Tabel 11 Rapportcijfer oordeel bezoeker over ambtenaren aan het loket van de gemeente

	Oordeel bezoeker bereidheid medewerker om te helpen		Oordeel bezoeker verantwoordelijkheid		Oordeel bezoeker aandragen oplossingen of ideeën	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
2014	8,4	110	8,6	25	8,4	17
2016	8,7	107	8,6	48	8,3	28

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

n. De bereidheid van de medewerker om u te helpen

o. De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen

p. De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht

Tabel 12 Rapportcijfer oordeel bezoeker over ambtenaren aan het loket van de gemeente

	Oordeel bezoeker vertegenwoordiging gemeente door medewerker		Oordeel bezoeker op de hoogte houden van verloop dienstverlening	
	cijfer	N	cijfer	N
2014	8,3	106	8,3	110
2016	8,2	37	8,5	61

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

s. De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente

t. De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening

Tabel 13 Van te voren afspraak gemaakt (%)

	2014	2016
Ja	5	6
Nee, maar ik had dat wel graag gewild	1	6
Nee, en dat was voor mij ook niet nodig	95	88

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

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

Ja ► ga door met vraag 3

Nee, maar ik had dat wel graag gewild ► ga door met vraag 4

Nee, en dat was voor mij ook niet nodig ► ga door met vraag 4

Tabel 14 Op welke manier afspraak gemaakt* (LET OP: in absolute aantallen)

	2014	2016
Telefonisch	1	3
Internet / e-mail	2	1
Bij een eerder baliebezoek	2	2
Anders	0	0

* Alleen beantwoord door mensen die bij de voorgaande vraag aangegeven hebben een afspraak gemaakt te hebben (zie tabel 12).

3 Op welke manier heeft u deze afspraak gemaakt?

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

Tabel 15 De belangrijkste aspecten voor het meest recente bezoek aan het gemeentehuis

	2014	2016
Belangrijkste aspect	Openingstijden	Openingstijden
2^{de} belangrijke aspect	Wachttijd	Vriendelijkheid
3^{de} belangrijke aspect	Vriendelijkheid	Wachttijd

Berekeningswijze resultaten tabel 'Belangrijkste aspecten bezoek gemeentehuis'

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

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

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

Tabel 16 Rapportcijfer totaaloordeel over bezoek aan loket

	2014	2016
Totaaloordeel bezoek aan loket	8,0	7,9

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

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

Tabel 17 Schatting van de wachttijd (gerekend vanaf het moment dat men binnen kwam tot het moment dat men geholpen werd) bij het meest recente bezoek aan het gemeentehuis

	2014	2016
< 5 minuten	46	58
5-15 minuten	37	39
15-30 minuten	8	2
30-45 minuten	5	1
≥ 45 minuten	4	0

- 9** Als u een schatting zou moeten maken van de wachttijd (gerekend vanaf het moment dat u binnenkwam tot het moment dat u geholpen bent) hoeveel minuten heeft u dan gewacht?
- Minder dan 5 minuten
 - 5 tot 15 minuten
 - 15 tot 30 minuten
 - 30 tot 45 minuten
 - 45 minuten of meer
 - Weet ik niet precies

Tabel 18 Overeenkomst kwaliteit dienstverlening gemeente aan loket/balie met verwachtingen

	2014	2016
Komt overeen met verwachtingen	51	71
Het bezoek viel tegen	18	4
Bezoek was beter dan verwacht	31	19
NVT, had geen verwachtingen vooraf	0	6
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	0	0

8 U heeft in vraag 7 als totaaloordeel van uw meest recente bezoek aan het gemeentehuis een rapportcijfer gegeven. Komt dit oordeel wel of niet overeen met de verwachtingen die u voorafgaande aan het bezoek had?

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

Tabel 19 Klant werd in één keer geholpen of moest terugkomen (%)

	2014	2016
Ik werd in één keer geholpen, ik hoef niet terug te komen	33	31
Ik werd vandaag in één keer geholpen, want ik kwam vandaag ophalen wat ik eerder besteld had	48	32
Ik moet terugkomen om op te halen wat ik nu heb aangevraagd of besteld	15	27
Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had	3	4
Ik moet terugkomen omdat het aangevraagde nog niet klaar is	0	5
Ik moet terugkomen om een andere reden	1	2

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

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

Tabel 20 Andere gewenste manieren van contact met gemeente (in plaats van bezoek gemeentehuis) (meerdere antwoorden mogelijk)

	2014	2016
Schriftelijk	1	11
Telefonisch	35	30
E-mail	7	28
Internet	58	22
Social media	*	2

* nog geen categorie in 2014.

11 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.

<input type="checkbox"/> Schriftelijk	<input type="checkbox"/> Internet
<input type="checkbox"/> Telefonisch	<input type="checkbox"/> Social media
<input type="checkbox"/> E-mail	<input type="checkbox"/> Anders, namelijk:
<input type="checkbox"/> Weet ik niet	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Geen	

Tabel 21 Wijze van informatie inwinnen voorafgaand aan bezoek gemeentehuis (meerdere antwoorden mogelijk)

	2014	2016
Schriftelijk	0	6
Telefonisch	2	10
E-mail	0	1
Internet	28	43

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

<input type="checkbox"/> Nee ▶ ga door met vraag 14
<input type="checkbox"/> Ja, schriftelijk
<input type="checkbox"/> Ja, telefonisch
<input type="checkbox"/> Ja, via e-mail
<input type="checkbox"/> Ja, via internet
<input type="checkbox"/> Ja, anders namelijk: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Weet ik niet meer ▶ ga door met vraag 14

Tabel 22 Rapportcijfer voor informatie inwinnen voorafgaand aan bezoek gemeentehuis*

	2014	2016
Rapportcijfer inwinnen informatie voorafgaand aan bezoek	8,1	7,4

* let op: weinig respondenten (2014: 33 / 2016: 54).

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

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

De burger als ONDERDAAN



3.5 De burger als onderdaan

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

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

Tabel 23 1 Het is in de gemeente voldoende veilig op straat*

	Oordeel inwoners over veiligheid in de buurt	
	cijfer	N
2014	7,3	433
2016	7,3	408

* Bron: Vragenlijst Onderzoek Burgerrollen.

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

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

Tabel 24 2 De gemeente pakt de sociale veiligheid goed aan (deel I)*

	Oordeel burger over:							
	De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in de buurt		De gemeente informeert de buurt over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt		De gemeente betreft de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt		De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over onveiligheid en overlast in de buurt	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
2014	6,5	337	5,5	333	5,4	329	6,4	309
2016	6,3	341	5,8	347	5,7	332	6,6	301

* Bron: Vragenlijst Onderzoek Burgerrollen.

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	<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"/>
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"/>
d De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 25 2 De gemeente pakt de sociale veiligheid goed aan (deel II)*

	Oordeel burger over:					
	De gemeente reageert op meldingen en klachten over onveiligheid en overlast in de buurt		De gemeente doet wat ze zegt bij verbetering van leefbaarheid en veiligheid		Leefbaarheid in de buurt	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
2014	6,0	267	5,7	258	7,6	438
2016	6,1	264	5,9	261	7,6	412

* Bron: Vragenlijst Onderzoek Burgerrollen.

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
e De gemeente reageert op meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt	<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"/>

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

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

Tabel 26 3 De in de gemeente geldende verordeningen en andere regels zijn nodig, helder en niet in strijd met elkaar*
4 De gemeente controleert en handhaaft regels voldoende*

	Oordeel burger over:							
	De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen		De gemeente controleert en handhaaft deze regels goed		Op een aantal terreinen ontbreken gemeentelijke regels**		Een burger in onze gemeente heeft te maken met tegenstrijdige gemeentelijke regels**	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
2014	6,7	326	5,9	249	5,9	244	6,0	301
2016	6,6	308	5,9	228	6,0	217	6,1	297

* Bron: Vragenlijst Onderzoek Burgerrollen.

** 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].

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen	<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"/>

Tabel 27 Totaalrapportcijfer burger als ONDERDAAN

	Onderdaan
	12 indicatoren
2014	6,2
2016	6,3

Vragen niet in rapportcijfers omgerekend

Tabel 28 Het is in de gemeente voldoende veilig op straat*

	Inwoners die zich VAAK onveilig voelen in de eigen buurt	
	Totaal aantal respondenten	%
2014	442	0,3
2016	418	1,3

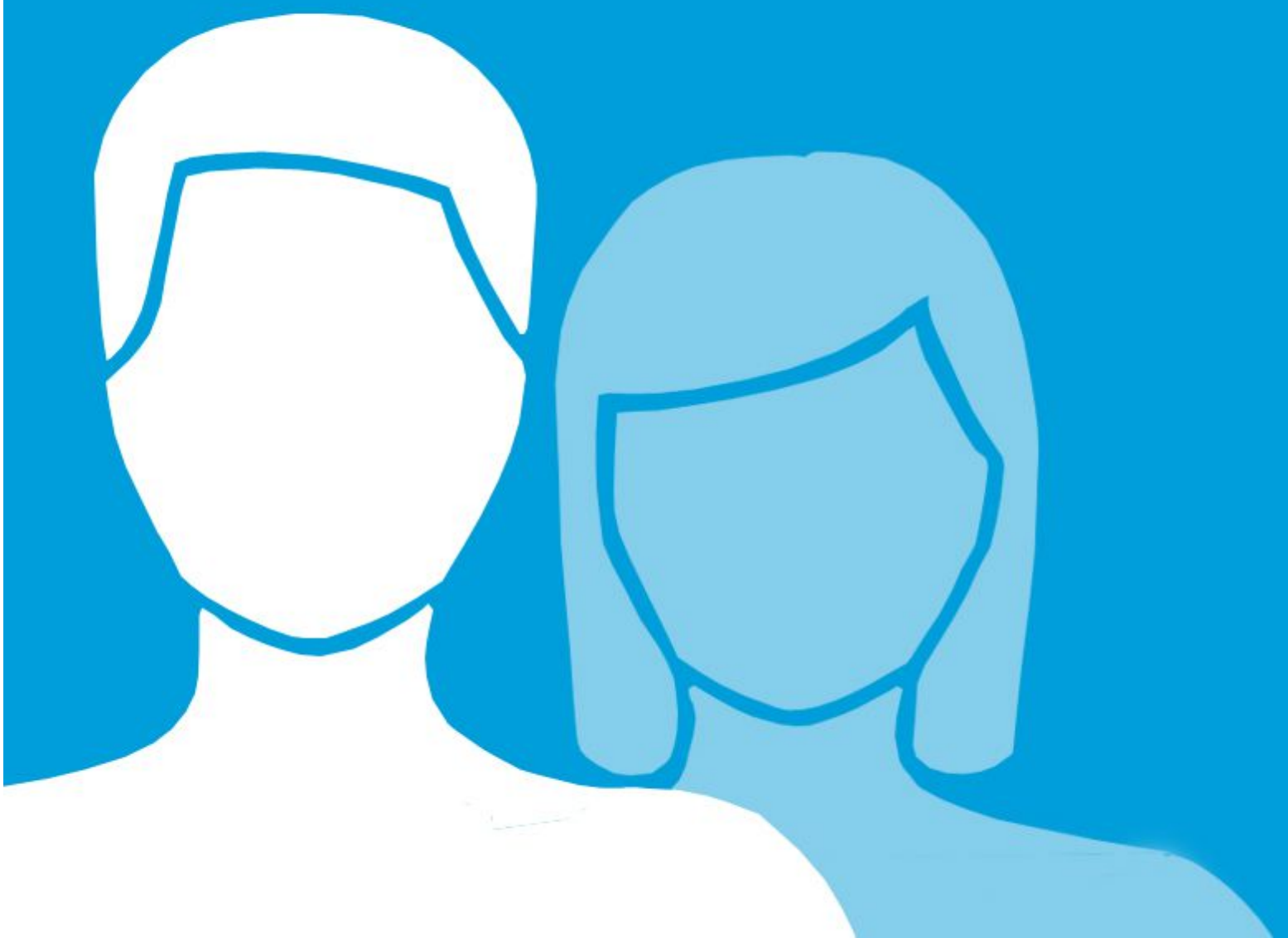
* Bron: Vragenlijst Onderzoek Burgerrollen.

Tabel 29 Het is in de gemeente voldoende veilig op straat*

	N	Doet VAAK 's avonds of 's nachts niet open	Mijdt VAAK onveilige plaatsen in de buurt	Staat VAAK kinderen niet toe ergens in de buurt naar toe te gaan	Voelt zich VAAK 's avonds onveilig in buurt op straat	Voelt zich VAAK 's avonds alleen thuis onveilig
	abs	%	%	%	%	%
2014	442	7,2	0,8	1,2	2,6	2,7
2016	418	8,2	2,2	1,0	4,7	2,5

* Bron: Vragenlijst Onderzoek Burgerrollen.

De burger als **PARTNER**



3.6 De burger als partner

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

Tabel 30 1 De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de totstandkoming van beleid*

	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
2014	5,5	334	6,0	345	5,8	333
2016	5,7	317	6,3	346	6,0	321

* Bron: Vragenlijst Onderzoek Burgerrollen.

14 De gemeente kan burgers op verschillende manieren betrekken bij beslissingen die de gemeente maakt. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de hier genoemde stellingen?						
	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a Burgers worden voldoende betrokken bij <u>totstandkoming</u> van gemeentelijke plannen	<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"/>
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"/>

Tabel 31 2 De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de uitvoering van beleid*

	Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen		Burgers hebben voldoende invloed op wat gemeente doet	
	cijfer	N	cijfer	N
2014	5,5	327	5,2	331
2016	5,5	318	5,4	323

* Bron: Vragenlijst Onderzoek Burgerrollen.

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
b Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen	<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"/>

Tabel 32 Totaalrapportcijfer burger als PARTNER

	Partner
	5 indicatoren
2014	5,6
2016	5,8

De burger als WIJKBEWONER



3.7 De burger als wijkbewoner

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

Tabel 33 1 Er zijn voldoende voorzieningen in de directe woonomgeving, wijk (deel I)*

	Tevredenheid burger over voorzieningen in de wijk:							
	Directe woonomgeving		Leefbaarheid buurt		Winkels in de buurt		Speelmogelijkheden	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
2014	7,8	438	7,6	438	7,4	422	7,0	378
2016	7,7	412	7,6	412	7,9	404	7,2	359

* Bron: Vragenlijst Onderzoek Burgerrollen.

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet / Geen mening
a Uw woonomgeving	<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"/>

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

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
a Winkels voor dagelijkse boodschappen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
d In de buurt zijn goede speelplekken voor kinderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 34 1 Er zijn voldoende voorzieningen in de directe woonomgeving, wijk (deel II)*

	Tevredenheid burger over:							
	Straatverlichting		Basisonderwijs in de buurt		Onderhoud wegen, paden, pleintjes		Voorzieningen voor jongeren	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
2014	7,4	439	8,0	278	6,8	437	5,5	316
2016	6,9	414	8,0	264	6,3	412	5,4	313

* Bron: Vragenlijst Onderzoek Burgerrollen.

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a In de buurt zijn de wegen, paden en pleintjes goed onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c In de buurt is het buiten goed verlicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
b Basisonderwijs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
e In de buurt zijn goede voorzieningen voor jongeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 35 2 Er zijn voldoende voorzieningen in de gemeente* (deel I)

	Tevredenheid burger over voorzieningen in de gemeente:							
	Winkels in gemeente		Uitgaan		Cultuur		Verenigingen, clubs	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
2014	7,7	437	7,8	405	7,1	395	7,6	399
2016	7,9	412	7,9	391	7,2	376	7,6	389

* Bron: Vragenlijst Onderzoek Burgerrollen.

5 Hoe denkt u over de voorzieningen in de hele gemeente? In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over:		Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
a	Het 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"/>

Tabel 36 2 Er zijn voldoende voorzieningen in de gemeente* (deel II)

	Tevredenheid burger over voorziening in de gemeente:							
	Sportvoorzieningen		Onderwijs		Gezondheidszorgvoorzieningen		Welzijnsvoorzieningen	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
2014	7,9	392	7,8	316	7,5	415	6,3	302
2016	7,9	378	7,7	295	7,5	402	6,2	274

* Bron: Vragenlijst Onderzoek Burgerrollen.

5 Hoe denkt u over de voorzieningen in de hele gemeente? In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over:		Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
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"/>

Tabel 37 3 De groenvoorzieningen in de buurt worden goed onderhouden*
4 De wijk ziet er in het algemeen schoon en opgeruimd uit*
5 De vuilophaal in de gemeente is goed verzorgd*

	Tevredenheid burger over:					
	Onderhoud openbaar groen		Schoonhouden buurt		Afvalinzameling	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
2014	6,8	425	7,0	433	7,9	438
2016	6,6	403	6,6	411	7,1	408

* Bron: Vragenlijst Onderzoek Burgerrollen.

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
b In de buurt zijn de wegen, paden en pleintjes goed onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
c De wijze waarop het afval wordt ingezameld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Het schoonhouden van uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 38 6 De gemeente is goed bereikbaar met de auto en met het openbaar vervoer*

	Tevredenheid burger over:									
	Bereikbaarheid van de buurt met auto		Parkeer-mogelijkheden in buurt		Openbaar vervoer in de buurt/wijk		Parkeer-mogelijkheden in de gemeente		Openbaar vervoer in de gemeente	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
2014	8,0	431	6,9	414	6,2	321	7,2	423	6,2	330
2016	7,9	411	7,1	394	6,5	321	7,3	402	6,5	332

* Bron: Vragenlijst Onderzoek Burgerrollen.

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

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
a Openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Parkeergelegenheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Bereikbaarheid van de buurt met de auto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
b De parkeermogelijkheden in de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Het openbaar vervoer in de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 39 7 De wegen en fietspaden binnen de gemeente zijn goed onderhouden*
8 De verkeersveiligheid in de gemeente is goed*

	Tevredenheid burger over:					
	Onderhoud wegen en fietspaden in de gemeente		Verkeersveiligheid in de gemeente		Verkeersveiligheid In de buurt	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
2014	6,9	432	6,7	429	6,6	435
2016	6,4	408	6,7	406	6,5	412

* Bron: Vragenlijst Onderzoek Burgerrollen.

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

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
a Het onderhoud van wegen en fietspaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d De verkeersveiligheid in de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
c Verkeersveiligheid in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 40 Totaalrapportcijfer burger als WIJKBEWONER

	Wijkbewoner
	27 indicatoren
2014	7,2
2016	7,1

De burger als BELASTINGBETALER



Burger als belastingbetaler

	Prestatie	Indicator
1	Er is sprake van een goede verhouding tussen de hoogte van de gemeentelijke belastingen en het voorzieningenniveau van de gemeente	<ul style="list-style-type: none"> Stelling: ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld

3.7.1 Belastingbetaler – oordeel inwoners

Tabel 41 Er is sprake is van een goede verhouding tussen de hoogte van de gemeentelijke belastingen en het voorzieningenniveau van de gemeente

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

	Ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld*	
	cijfer	N
2014	6,0	359
2016	5,9	336

* Bron: Vragenlijst onderzoek Burgerrollen.

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

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.7.2 Belastingbetaler – oordeel inwoners in relatie tot financiële gegevens

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

Beleidsprioriteiten burgers

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




Tabel 42 Prioritering beleidsvelden volgens de belastingbetaler

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

Tevredenheid burgers

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

Tabel 43 Tevredenheid over uitvoering gemeentelijke taken volgens belastingbetaler

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

Uitgaven van gemeenten ten opzichte van IFLO norm

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

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

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

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

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

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

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

Tabel 44 Uitgaven ten opzichte van IFLO norm

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

Resultaat

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

GEMEENTE VOORBEELD					
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
7,6	😊	Thema 1	78,3	▲	▼
6,4	😐	Thema 2	45,3	■	▼
5,1	😞	Thema 3	2,5	▼	▼

Beschrijving beleidsthema's

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

Tabel 45 prioriteit burger versus uitgaven gemeente

In onderstaande tabellen vindt u de resultaten voor de Gemeente Schagen. De tabel is gesorteerd op het percentage inwoners dat een bepaald beleidsveld belangrijk vindt (inwoners konden maximaal 5 antwoorden aankruisen).

Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Burger Prioriteit belastingbetaler	Financieel Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,8	☹️	Veiligheid	77,0%	▲	▲
6,6	☹️	Reiniging	68,0%	▲	▲
6,2	☹️	Maatschappelijke zorg	65,0%	▲	▲
6,4	☹️	Openbare ruimte	54,7%	▲	▼
7,3	😊	Bevolkingszaken	49,7%	■	▼
6,5	☹️	Milieu	35,5%	■	▲
7,0	😊	Educatie	33,5%	■	▼
6,6	☹️	Werk en inkomen	30,9%	■	▲
6,2	☹️	Economie	29,8%	■	▲
6,7	☹️	Kunst en ontspanning	26,2%	■	▲
6,2	☹️	Bouwen	22,1%	▼	▼
6,5	☹️	Monumenten en musea	4,1%	▼	▼

Beleidsvelden	N	Zeervrededen	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervrededen	Weet niet / geen mening
Veiligheid	394	4%	40%	33%	11%	1%	12%
Reiniging	393	2%	43%	26%	15%	4%	10%
Maatschappelijke zorg	406	1%	21%	32%	13%	3%	31%
Openbare ruimte	388	2%	33%	31%	13%	4%	17%
Bevolkingszaken	408	2%	58%	22%	2%	1%	15%
Milieu	387	1%	29%	41%	9%	1%	19%
Educatie	406	1%	33%	31%	3%	0%	31%
Werk en inkomen	404	1%	16%	29%	2%	1%	50%
Economie	384	1%	18%	40%	8%	2%	31%
Kunst en ontspanning	388	1%	31%	33%	7%	1%	29%
Bouwen	391	2%	21%	38%	12%	3%	23%
Monumenten en musea	387	1%	22%	36%	6%	0%	35%

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

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

4 Resultaten extra vragen gemeente Schagen

De gemeente Schagen heeft ervoor gekozen om twee extra vragen aan de standaard vragenlijst van het onderzoek Burgerrollen toe te voegen. Eén vraag gaat over het gehoor van de gemeente aan plannen en initiatieven van inwoners. Eén vraag gaat over de tevredenheid met het leven.

Vraag 14F: In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

"De gemeente geeft voldoende gehoor aan initiatieven / plannen van inwoners".

	Gemiddeld cijfer
N - 296	5,8

Vraag 18: Alles bij elkaar genomen, hoe tevreden bent u met uw leven als geheel? (1 staat voor zeer ontevreden, 10 staat voor zeer tevreden)

	Gemiddeld cijfer (1-10)
N - 407	7,9

Daarnaast heeft gemeente Schagen ervoor gekozen om één extra vraag aan de standaard vragenlijst het KTO-balie onderzoek toe te voegen over de indruk van de publiekshal.

Vraag 6: Wat was uw algemene indruk van deze publiekshal? (meerdere antwoorden mogelijk)

	%
Druk	8
Rumoerig	7
Overzichtelijk	30
Duidelijk	16
Rustig	25
Aangenaam	29
Onpersoonlijk	5
Kil	2

Bijlage: Onderzoeksverantwoording

In dit tabellenrapport vindt u per burgerrol de resultaten van de Gemeente Schagen. Om de resultaten juist te kunnen interpreteren gaan we in dit hoofdstuk in op de respons en de daarmee samenhangende representativiteit en betrouwbaarheid van de cijfers.

Respons burgerpeiling

In de maanden oktober – november 2016 heeft Gemeente Schagen aan 1.200 inwoners, een vragenlijst voorgelegd waarin zij hun mening over de prestaties van de gemeente konden aangeven. Inwoners konden kiezen om de vragenlijst op papier in te vullen of de online versie in te vullen. In totaal hebben **418** inwoners van de gemeente de vragenlijst ingevuld.

Tabel 1 Respons Gemeente Schagen

	%	abs
Papieren vragenlijst	60	250
Internet vragenlijst	40	168
Totale respons	100	418
Responspercentage (op basis van 1.200 verstuurde vragenlijsten)	35%	

Representativiteit

De totale steekproef is, na weging, representatief voor de achtergrondvariabelen leeftijd en geslacht (zoals de onderzoekscriteria van KING voorschrijven). Na weging kunnen we zeggen dat de respondenten die meededen aan dit onderzoek een correcte afspiegeling zijn van de totale gemeente voor wat betreft de verdeling naar leeftijd en geslacht.

Betrouwbaarheid

We staan ook even stil bij de betrouwbaarheid. Kort gezegd noemt men in onderzoek iets voldoende betrouwbaar als een percentage dat we in een steekproef vinden in 95% van de gevallen niet meer dan ongeveer 5% afwijkt van het werkelijke percentage dat we gevonden zouden hebben in de totale populatie. Een voorbeeld: wanneer 50% van de respondenten tevreden is met de welzijnsvoorzieningen in de gemeente en we hebben een voldoende betrouwbare steekproef, dan kunnen we met 95% zekerheid zeggen dat het percentage in werkelijkheid ergens tussen de 45% en 55% zal liggen.

De betrouwbaarheid van resultaten is sterk afhankelijk van het absolute aantal respondenten, en dus niet van de relatieve verdeling, zoals bij de representativiteit

het geval is. Er geldt: hoe lager het aantal respondenten, hoe minder betrouwbaar de resultaten.

Voor wat betreft de Gemeente Schagen kunnen we voldoende betrouwbare uitspraken doen; er zijn namelijk **418 inwoners** die hun mening hebben gegeven. Bij dit aantal hebben we een maximale foutenmarge van 4,8%. In de volgende tabel zien we de maximale foutenmarges van de gemeente en het betrouwbaarheidsinterval waarbinnen het werkelijke percentage in de populatie kan liggen.

Tabel 2 Betrouwbaarheid

	Aantal respondenten	Maximale foutenmarge	Betrouwbaarheidsinterval bij een gevonden percentage van 50%
Gemeente Schagen	418	4,8%	45,2% - 54,8%

Respons KTO Balie

In augustus 2016 heeft een enquêteur aan bezoekers van de gemeentelijke loketten een vragenlijst voorgelegd. Hierin zijn vragen opgenomen over hoe bezoekers de dienstverlening tijdens hun bezoek aan de balie ervaren hebben. In totaal hebben **108 bezoekers** de vragenlijst ingevuld.

	%	abs
Gemeente Schagen	100	108

Bijlage: Vragenlijsten Gemeente Schagen – 2016

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

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

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

Bijvoorbeeld:

Bent u een man of een vrouw?

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

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

Bent u een man of een vrouw?

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

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

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

Geen streepjes zetten als u niets hoeft in te vullen!

Bijvoorbeeld:

In welk jaar bent u geboren?

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

Belangrijk!

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

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

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

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

Invul voorbeeld

Bent u een man of een vrouw?

- man
 vrouw [u heeft nu ingevuld dat u een vrouw bent]

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

Bent u een man of een vrouw?

- man [u heeft nu ingevuld dat u een man bent]
 vrouw

Belangrijk!

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

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

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Uittreksel Burgerlijke Stand | <input type="checkbox"/> WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) hulp of zorg |
| <input type="checkbox"/> Uittreksel BRP | <input type="checkbox"/> Belasting / gemeentebelasting |
| <input type="checkbox"/> Paspoort | <input type="checkbox"/> Adreswijziging doorgeven |
| <input type="checkbox"/> Identiteitskaart | <input type="checkbox"/> Inschrijving in de gemeente |
| <input type="checkbox"/> Rijbewijs | <input type="checkbox"/> Geboorte / geboorteakte |
| <input type="checkbox"/> Huwelijk / geregistreerd partnerschap / ondertrouw | <input type="checkbox"/> Overlijden (aangifte) |
| <input type="checkbox"/> Omgevingsvergunning | <input type="checkbox"/> Naturalisatieverzoek |
| <input type="checkbox"/> Bestemmingsplan inzien | <input type="checkbox"/> Verklaring omtrent gedrag |
| <input type="checkbox"/> Parkeervergunning (inclusief gehandicaptenparkeerkaart) / parkeerplaats | <input type="checkbox"/> Stadspas of gemeentepas |
| <input type="checkbox"/> Bijzondere bijstand | <input type="checkbox"/> Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen) |
| <input type="checkbox"/> Jeugdhulp/jeugdzorg | <input type="checkbox"/> Iets anders, namelijk: |

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

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

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

3 Op welke manier heeft u deze afspraak gemaakt?

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

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
a. De openingstijden van het gemeentehuis	<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	<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 mate waarin u zich welkom voelde	<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 mate waarin u zich opgemerkt voelde	<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 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"/>
j. 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"/>
k. 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"/>
l. 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"/>
m. 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"/>
n. De bereidheid van de medewerker om u te helpen	<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 mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen	<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"/>
p. De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht	<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"/>
q. De mate waarin de medewerker u ruimte bood om mee te denken	<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"/>
r. De mate waarin de medewerker mij aangenaam verraste met de service die hij/zij verleende	<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"/>

(vervolg vraag 4)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
s. De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	<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"/>
t. De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	<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"/>
u. 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"/>
v. 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"/>
w. 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"/>
x. 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"/>

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

Belangrijkste aspect	2° belangrijke aspect	3° belangrijke aspect

6 Wat was uw algemene indruk van deze publiekshal?
 U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

<input type="checkbox"/> Druk	<input type="checkbox"/> Rustig
<input type="checkbox"/> Rumoerig	<input type="checkbox"/> Aangenaam
<input type="checkbox"/> Overzichtelijk	<input type="checkbox"/> Onpersoonlijk
<input type="checkbox"/> Duidelijk	<input type="checkbox"/> Kil

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

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

8 U heeft in vraag 7 als totaaloordeel van uw meest recente bezoek aan het gemeentehuis een rapportcijfer gegeven. Komt dit oordeel wel of niet overeen met de verwachtingen die u voorafgaande aan het bezoek had?

<input type="checkbox"/> Komt wel overeen
<input type="checkbox"/> Komt niet overeen, het viel me tegen
<input type="checkbox"/> Komt niet overeen, het was beter dan ik had verwacht
<input type="checkbox"/> Niet van toepassing, had geen verwachtingen voorafgaande aan bezoek

9 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?

<input type="checkbox"/> Minder dan 5 minuten
<input type="checkbox"/> 5 tot 15 minuten
<input type="checkbox"/> 15 tot 30 minuten
<input type="checkbox"/> 30 tot 45 minuten
<input type="checkbox"/> 45 minuten of meer
<input type="checkbox"/> Weet ik niet precies

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

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

11 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.

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Schriftelijk | <input type="checkbox"/> Internet |
| <input type="checkbox"/> Telefonisch | <input type="checkbox"/> Social media |
| <input type="checkbox"/> E-mail | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk:
<input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Weet ik niet | |
| <input type="checkbox"/> Geen | |

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

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Nee ▶ ga door met vraag 14 |
| <input type="checkbox"/> Ja, schriftelijk |
| <input type="checkbox"/> Ja, telefonisch |
| <input type="checkbox"/> Ja, via e-mail |
| <input type="checkbox"/> Ja, via internet |
| <input type="checkbox"/> Ja, anders namelijk: <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Weet ik niet meer ▶ ga door met vraag 14 |

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

- | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Weet niet |
| <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"/> |

14 Wat is uw geslacht?

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Vrouw | <input type="checkbox"/> Man |
|--------------------------------|------------------------------|

15 Wat is uw leeftijd?

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 18 tot en met 29 jaar |
| <input type="checkbox"/> 30 tot en met 39 jaar |
| <input type="checkbox"/> 40 tot en met 54 jaar |
| <input type="checkbox"/> 55 jaar of ouder |

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!**

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

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

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

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

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

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

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet / Geen mening
a Uw woonomgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De leefbaarheid in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c De veiligheid in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

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

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

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

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

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

- Vaak
- Soms
- Zelden
- Weet niet

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

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	<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"/>
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"/>
d De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt	<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 de leefbaarheid en de overlast in de buurt	<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"/>

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

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

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet/ Geen mening
a De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen	<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"/>

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie	<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 media 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"/>

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a Burgers worden voldoende betrokken bij <u>totstandkoming</u> van gemeentelijke plannen	<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"/>
f De gemeente geeft voldoende gehoor aan initiatieven / plannen van inwoners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15 Vindt u dat uw gemeente voldoende doet voor het belastinggeld dat u aan de gemeente betaalt?

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

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

LET OP: U mag maximaal 5 hokjes aankruisen.

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

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

	Ze er te vre den	Te vre den	Ne utraal	On te vre den	Ze er on te vre den	We et niet / Ge en me ning
a Bevolkingszaken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Werk en inkomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Educatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Maatschappelijke zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(vervolg vraag 17)

e Kunst en ontspanning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f Monumenten en musea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g Veiligheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h Bouwen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i Milieu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j Reiniging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k Openbare ruimte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l Economie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

18 Alles bij elkaar genomen, hoe tevreden bent u met uw leven als geheel? (1 staat voor zeer ontevreden, 10 staat voor zeer tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	wil ik niet zeggen/ weet niet
<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"/>

19 Wat is uw geslacht? Vrouw Man

20 Wat is uw leeftijd?

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

21 Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode?

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

22 Hebt u nog overige opmerkingen over uw gemeente? Deze kunt u hieronder kwijt.

Zorg dat de tekst die u opschrijft, binnen het kader valt.

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

Over het PON

Het PON is een instituut dat toepasbare kennis heeft en geeft op het sociale domein. Centraal staat het burgerperspectief. Wat beweegt de burgers, in al hun gedaanten en hoe vertaalt zich dat in effectief beleid? Beleid dat gericht is op een sociaal duurzame samenleving. Het PON verkent, inspireert, ontwikkelt, valideert, ontplooit ideeën en toetst ook of het werkt. We combineren de kennis die we opdoen in de praktijk met kennis uit wetenschappelijk onderzoek. De kennis van burgers vertalen we in een handelingsperspectief voor bestuurders en beleidsmakers van overheden en maatschappelijke organisaties.

Van oudsher heeft het PON een bijzondere relatie met de provincie Noord-Brabant. Daarnaast bedient het PON vele andere opdrachtgevers, in en buiten Brabant: gemeenten, woningcorporaties, zorg- en welzijnsinstellingen, fondsen. We helpen ze door inzicht en oplossingen te bieden bij sturings- en participatievraagstukken, in nieuwe vormen van samenwerking en opgaven rond het leefklimaat. Daarbij werken we als partner samen met anderen, waardoor we actief verschillende werelden en vraagstukken kunnen verbinden. Dit doen we met de nadruk op ontdekken en verbazen, vanuit een specifieke en gevarieerde wijze van kennis vergaren en vanuit het perspectief van de burger.

