

Waarstaatjegemeente.nl

Burgerrollen

Najaar 2012

Resultaten Gemeente Hillegom



Inleiding

Het onderzoek van waarstaatjegemeente.nl is een landelijk onderzoek waar sinds 2005 ruim tweehonderd gemeenten aan hebben meegedaan. De vragen uit het onderzoek spelen in op de verschillende rollen van de inwoner en gaan onder andere over dienstverlening, woonomgeving en gemeentelijke regels. De uitkomsten zijn een graadmeter van de wijze waarop onze inwoners oordelen over de gemeente.

Najaar 2012 hebben we voor de tweede keer deelgenomen aan dit onderzoek. De eerste keer was in 2010. Dit najaar hebben 27 gemeenten meegedaan, waarvan 11 in de categorie tot 25.000 inwoners.







Hoe is het onderzoek verlopen?

We hebben aan de hand van een representatieve steekproef aan 1200 inwoners gevraagd de vragenlijst in te vullen; 505 inwoners hebben dat uiteindelijk gedaan. Daarnaast zijn ook nog 104 bezoekers van het gemeentehuis geïnterviewd over onze dienstverlening.

Het onderzoek Waarstaatjegemeente.nl gaat uit van 6 burgerrollen: de burger als kiezer, klant, partner, onderdaan, wijkbewoner en belastingbetaler. In onderstaande tabel worden de scores van Hillegom naast de resultaten uit 2010 gezet en vergeleken met die van het gemiddelde van andere gemeenten.

Er wordt gevraagd naar de beleving van inwoners, waardoor kleine schommelingen in de resultaten het gevolg kunnen zijn. Bij de analyse van de gegevens hebben we gekeken naar resultaten die met meer dan 0.3 punt verschilden ten opzichte van de cijfers uit 2010.

Resultaten totaaloverzicht

Burgerrollen - vergelijking gemiddelde cijfers				
		Hillegom 2010	Hillegom 2012	Vergelijkbare gemeenten 2012
	Kiezer	5.9	6.1	5.9
	Klant	7.8	7.6	7.7
	Onderdaan	6.1	6.3	6.3
	Partner	5.6	5.8	5.8
	Wijkbewoner	6.8	6.9	6.9
	Belastingbetaler*	5.9	6.3	5.8

* De rol van bewoner als belastingbetaler is in het huidige onderzoek van waarstaatjegemeente.nl gewijzigd. Dit cijfer heeft betrekking op de vraag in hoeverre de inwoner van mening is of er een goede verhouding is tussen de hoogte van onze gemeentelijke belastingen en het voorzieningenniveau.

Resultaten per rol en onderliggende indicatoren



De burger als kiezer

De burger kan als kiezer invloed uitoefenen op het gemeentebestuur. Maar luistert dat gemeentebestuur wel voldoende naar de burger? Heeft de burger wel het gevoel serieus genomen te worden? Deze vragen staan centraal bij het deelonderzoek dat zich richt op de wijze waarop de burger tegen het eigen gemeentebestuur aankijkt. Ze moet een duidelijke toekomstvisie hebben die de wensen van de burger weerspiegelt en vervolgens de beloften die in verkiezingstijd worden gedaan, ook waarmaken.

Totaalrapportage burger als kiezer (overgenomen uit het rapport van waarstaatjegemeente.nl)					
Nr	Indicator	Vragen	Hillegom 2010	Hillegom 2012	Vergelijkbare gemeenten 2012
1	De gemeente luistert goed naar haar inwoners	Oordeel burger over invloed als kiezer	5.6	6.0	5.7
		Oordeel burger over vertegenwoordiging door gemeenteraad	5.2	5.7	5.5
2	De gemeente maakt in het algemeen waar wat zij belooft en plant	Vertrouwen burgers in B&W	6.4	6.5	6.3
		Oordeel burgers waarmaken beloften B&W	5.7	5.8	6.4
		Mening burgers over goed gemeentebestuur	6.3	6.4	6.2
Totaalrapportcijfer burger als kiezer			5.9	6.1	5.9

Met een 6.1 scoort Hillegom op dit onderdeel hoger dan vergelijkbare gemeenten. Vergeleken met de resultaten uit 2010 zien we de waardering van inwoners licht stijgen. Er zijn in de tussenliggende periode geen verkiezingen geweest. Wel hebben we de afgelopen jaren meermalen gebruik gemaakt van ons burgerpanel om de mening van onze inwoners te peilen. Dit zou de hogere waardering kunnen verklaren.



De burger als klant

De gemeente moet zorg dragen voor een vakkundige en correcte ontvangst van haar burgers. Ook al verschijnt deze gemiddeld maar een keer per jaar aan het loket, dan nog is het belangrijk dat deze niet urenlang hoeft te wachten voordat ze geholpen wordt. De prijs die betaald moet worden voor producten en diensten moet zich goed verhouden met de geleverde kwaliteit en de openingstijden moeten flexibel genoeg zijn.

Totaalrapportage burger als klant (overgenomen uit het rapport van waarstaatjegemeente.nl)					
Nr	Indicator	Vragen	Hillegom 2010	Hillegom 2012	Vergelijkbare gemeenten 2012
1	De openingstijden van de gemeente zijn voldoende en duidelijk	Oordeel bezoeker openings-tijden gemeentehuis	7.3	7.4	7.1
2	Bij het loket van de gemeente hoef je niet lang te wachten	Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket	8.6	7.9	8.3

3	De ambtenaren aan het loket van de gemeente zijn correct en vriendelijk	Oordeel bezoeker vriendelijkheid medewerker	8.9	8.0	8.6
		Oordeel bezoeker verzorgdheid medewerker	8.5	8.0	8.4
		Oordeel bezoeker inleving medewerker	8.4	7.8	8.3
4	De ambtenaren aan het loket van de gemeente helpen je snel en vakkundig	Oordeel bezoeker deskundigheid	8.7	7.9	8.5
		Oordeel bezoeker doorlooptijd	8.4	7.9	8.2
		Oordeel bezoeker duidelijkheid informatie	8.5	7.9	8.4
5	Het gemeentehuis is goed verzorgd	Oordeel bezoeker bereikbaarheid	8.1	7.6	8
		Oordeel bezoeker parkeergelegenheid	7.1	7.2	7.4
		Oordeel bezoeker overzichtelijkheid	7.8	7.8	7.9
		Oordeel bezoeker bewegwijzering	7.7	8.0	7.5
		Oordeel bezoeker wachtruimte	8.1	8.0	7.8
		Oordeel bezoeker privacy	7.8	7.6	7.3
6	De prijs voor de producten en diensten is redelijk	Oordeel bezoeker over prijs dienstverlening	6.3	5.9	6.1
7	De informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk	Oordeel burgers over duidelijkheid informatie	6.8	7.0	7.0
		Oordeel burgers over toegankelijkheid informatie	7.1	7.3	7.1
		Oordeel burgers over gemeentelijke informatie via kranten	7.1	7.5	7.3
		Oordeel burgers over informatie via website	6.8	7.2	7.0
Totaalrapportcijfer burger als klant			7.8	7.6	7.7

Op dit onderdeel scoren we gemiddeld één tiende lager dan andere gemeenten. Alhoewel we ruim voldoende scores, is er ten opzichte van 2010 op een aantal onderdelen een fors verschil te zien. Zo wordt de correctheid en vriendelijkheid van de medewerker aan de balie ruim lager gewaardeerd dan in 2010.

Wat positief opvalt is de stijgende waardering voor de informatie die we verstrekken. Hierin hebben we de afgelopen jaren met de inrichting van het Klant Contact Centrum veel geïnvesteerd.

De enquête is gehouden in oktober 2012, een periode dat inwoners en ondernemers veel overlast hebben ervaren van de herinrichting van de N208. Wellicht reflecteert dit in het oordeel van onze inwoners. Vanzelfsprekend gaan we hierover met onze medewerkers in gesprek.

Om de wachttijden te verbeteren hebben we eind oktober een zuil in de hal geplaatst die bezoekers sneller naar de juiste medewerker leidt. Ook willen we meer op afspraak werken, waardoor bezoekers direct te woord gestaan worden op het tijdstip dat hun past.



De burger als onderdaan

Met de burger als onderdaan wordt de burger bedoeld die recht heeft op kwaliteit van orde en gezag. Het is belangrijk dat de burger zich veilig voelt op straat. Het is de taak van de gemeente om in deze primaire behoefte te voorzien. Is de burger wel of niet

tevreden over de regels, de veiligheid en de handhaving daarvan? Functioneren politie en brandweer naar behoren? Dit zijn belangrijke vragen om antwoord te krijgen op de hoofdvraag: Hoe presteert de gemeente op dit gebied?

Totaalrapportage burger als onderdaan (overgenomen uit het rapport van waarstaatjegemeente.nl)					
Nr	Indicator	Vragen	Hillegom 2010	Hillegom 2012	Vergelijkbare gemeenten 2012
1	Het is in de gemeente voldoende veilig op straat	Oordeel inwoners over veiligheid in de buurt	6.8	6.8	7.0
2	De gemeente pakt de sociale veiligheid goed aan	Oordeel aandacht gemeente voor verbeteren leefbaarheid en veiligheid	6.3	6.4	6.4
		Oordeel informatie over aanpak leefbaarheid en veiligheid	5.5	5.8	5.8
		Oordeel betrekken burger bij aanpak sociale veiligheid	5.3	5.3	5.7
		Oordeel bereikbaarheid voor meldingen en klachten over onveiligheid en overlast	6.5	6.8	6.6
		Oordeel reactie gemeente op meldingen en klachten	6.0	6.3	6.1
		Oordeel gemeente doet wat ze zegt bij verbetering leefbaarheid en veiligheid	5.6	5.9	5.8
		Oordeel inwoners over leefbaarheid in de buurt	7.3	7.2	7.5
3	De in de gemeente geldende verordeningen en andere regels zijn nodig, helder en niet in strijd met elkaar	Oordeel burger duidelijkheid regels	6.6	6.8	6.7
		Oordeel burger ontbreken regels	5.6	5.6	5.7
		Oordeel burger tegenstrijdigheid regels	5.8	6.0	5.9
4	De gemeente controleert en handhaaft regels voldoende	Oordeel burger handhaving regels	5.8	6.1	5.9
Totaalrapportcijfer burger als onderdaan			6.1	6.3	6.3

In deze rol scoren we gelijk aan andere gemeenten. De waardering van onze inwoners voor sociale veiligheid is echter lager dan gemiddeld. De wijze waarop meldingen en klachten ingediend en opgevolgd worden, wordt juist weer hoger gewaardeerd. Vergeleken met de resultaten uit 2010 zien we op alle fronten een lichte stijging. We hebben in deze periode een aantal veiligheidsmarkten georganiseerd om inwoners actief te informeren. Het aantal inbraken stijgt; naar aanleiding hiervan hebben we een informatieve brief verstuurd naar inwoners.



De burger als partner

De burger als partner is de burger die recht heeft op kwaliteit van beleid. Burgers en gemeente zijn samen verantwoordelijk voor de inrichting van de samenleving in de

gemeente. De gemeente streeft ernaar om dit interactief, dus samen met inwoners, instellingen en bedrijven te ontwikkelen. Maar hoe ervaren de burgers de samenwerking? En, wordt er wel voldoende aandacht geschonken aan het onderwijs? Met dit soort vragen zijn de prestaties van de gemeente op dit vlak in kaart gebracht.

Totaalrapportage burger als partner (overgenomen uit het rapport van waarstaatjegemeente.nl)					
Nr	Indicator	Vragen	Hillegom 2010	Hillegom 2012	Vergelijkbare gemeenten 2012
1	De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de totstandkoming van beleid	Oordeel betrekken burger bij totstandkoming plannen	5.7	5.8	5.8
		Oordeel interesse gemeente in mening burgers	6.1	6.4	6.2
		Oordeel voldoende inspraakmogelijkheden plannen	5.9	6.1	6.0
2	De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de uitvoering van beleid	Oordeel betrekken burger bij uitvoering plannen	5.5	5.6	5.6
		Oordeel burgers hebben voldoende invloed op wat gemeente doet	5.1	5.4	5.3
Totaalrapportcijfer burger als partner			5.6	5.8	5.8

Met een 6,4 geven burgers een ruime voldoende voor de interesse die de gemeente heeft in de mening van onze inwoners en zien we een lichte stijging ten opzichte van 2010.

Burgerparticipatie heeft onze aandacht. De afgelopen jaren hebben we meerdere malen gebruik gemaakt van het burgerpanel. In de evaluatie van het communicatie beleidsplan is hier eveneens aandacht aan besteed en met het vaststellen van het plan in de raad van 7 februari 2013 krijgt dit ook de komende jaren verdere aandacht.



De burger als wijkbewoner

De burger als wijkbewoner is de burger die recht heeft op kwaliteit van zijn leefomgeving. Naast de eigen verantwoordelijkheden die de burger hierin draagt, heeft de gemeente de taak om te zorgen voor een prettige leefomgeving. Zo moet de wijk er schoon en opgeruimd uitzien. Er moeten voldoende voorzieningen zijn in de directe omgeving en de verkeersveiligheid moet in orde zijn. Ook willen we antwoord hebben op vragen als: Is er een goede infrastructuur? Is de gemeente goed bereikbaar per openbaar vervoer? Zijn er voldoende fietspaden en wegen?

Totaalrapportage burger als wijkbewoner (overgenomen uit het rapport van waarstaatjegemeente.nl)					
Nr	Indicator	Vragen	Hillegom 2010	Hillegom 2012	Vergelijkbare gemeenten
1	Er zijn voorzieningen in de directe woonomgeving, wijk	Oordeel burger directe woonomgeving	7.4	7.3	7.6
		Oordeel burger leefbaarheid buurt	7.3	7.2	7.5
		Oordeel burger winkels in buurt	8.1	8.0	7.5
		Oordeel burger speelmogelijkheden	6.4	6.5	6.6
		Oordeel burger straatverlichting	7.7	7.7	7.4
		Oordeel burger basisonderwijs	7.9	8.0	7.9
		Oordeel burger wegen, paden en pleintjes	6.2	6.7	6.6

		Oordeel burger voorzieningen voor jongeren	5.1	5.3	5.1
2	Er zijn voldoende voorzieningen in de gemeente	Oordeel burger winkels in de gemeente	6.9	6.8	7.0
		Oordeel burger uitgaansmogelijkheden, horeca	6.4	6.6	6.6
		Oordeel burger cultuur	6.4	6.4	6.3
		Oordeel burger verenigingen en clubs	7.4	7.4	7.4
		Oordeel burger sportvoorzieningen	7.6	7.6	7.5
		Oordeel burger onderwijs	7.3	7.6	.5
		Oordeel burger gezondheidszorg voorzieningen	7.0	7.4	7.3
		Oordeel burger welzijnsvoorzieningen (buurthuis, jongerencentrum)	5.9	6.1	5.9
3	Het openbaar groen in de wijk is goed onderhouden	Oordeel burger onderhoudgroenvoorzieningen in de buurt	6.6	6.9	6.6
4	De wijk ziet er in het algemeen schoon en opgeruimd uit	Oordeel burger schoonhouden van de buurt	6.7	6.9	6.7
5	De vuilophaal in de gemeente is goed verzorgd	Oordeel burger over afvalinzameling	7.6	7.8	7.7
6	De gemeente is goed bereikbaar met de auto en met het openbaar vervoer	Oordeel burger over bereikbaarheid buurt met auto	7.4	7.1	7.9
		Oordeel burger over parkeermogelijkheden in buurt	6.2	6.3	6.7
		Oordeel burger over openbaar vervoer in wijk	6.5	6.6	6.5
		Oordeel burger over parkeermogelijkheden in gemeente	6.6	6.6	6.8
		Oordeel burger over openbaar vervoer in gemeente	6.3	6.5	6.5
7	De wegen en fietspaden binnen de gemeente zijn goed onderhouden	Oordeel burger over onderhoud wegen en fietspaden	6.3	6.3	6.8
8	De verkeersveiligheid in de gemeente is goed	Oordeel burger over verkeersveiligheid gemeente	6.6	6.4	6.6
		Oordeel burger over verkeersveiligheid buurt	6.3	6.1	6.4
Totaalrapportcijfer burger als wijkbewoner			6.8	6.9	6.9

Als wijkbewoner scoort Hillegom wederom gelijk aan vergelijkbare gemeenten met een ruime voldoende. Hierbij valt een lagere score voor de verkeersveiligheid en het onderhoud van wegen en fietspaden op en juist een hogere score voor het oordeel over de wegen, paden en pleintjes in de directe woonomgeving. Daar waar we werkten aan

herinrichting hebben we hier omwonenden en jongeren via burgerparticipatie bij betrokken. Dit kan bijgedragen hebben aan de positieve beleving. Onderhoud van het openbaar groen en de wijze waarop het vuil wordt ingezameld scoort licht hoger dan in 2010. Hieruit concluderen we dat de overname van deze werkzaamheden door de Meerlanden geen negatieve gevolgen heeft gehad voor de waardering van de inwoners voor deze werkzaamheden.



De burger als belastingbetaler

De burger als belastingbetaler is de burger die wil weten of de gemeente verantwoord met het geld omgaat dat hij betaalt. Worden de juiste prioriteiten gesteld? De overheid moet efficiënt en effectief werken. Voor deze rol is géén totaal rapportcijfer berekend.

Totaalrapportage burger als belastingbetaler (overgenomen uit het rapport van waarstaatjegemeente.nl)					
Nr	Indicator	Vragen	Hillegom 2010	Hillegom 2012	Vergelijkbare gemeenten 2012
1	Er is sprake van een goede verhouding tussen de hoogte van de gemeentelijke belastingen en het voorzieningen van de gemeente	Ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld	5.9	6.3	5.8

Daarnaast is aan burgers gevraagd hoe zij een twaalftal beleidsthema's prioriteren. Hierbij is gekeken naar het percentage inwoners dat vindt dat de gemeente het meeste geld aan een bepaald beleidsveld moet besteden. Dit is in relatie gezet tot de gemeentelijke uitgaven op deze terreinen.

De gemeentelijke uitgaven zijn afgezet tegen de IFLO norm (Informatie Financiën Lokale en provinciale Overheden). Per gemeente berekent het IFLO hoeveel verwacht wordt dat we per thema uitgeven en worden we als gemeente vergeleken met andere gemeenten met vergelijkbare sociale structuur en centrumfunctie.

Ook is gevraagd in hoeverre de burger tevreden is over de besteding van de middelen. Onderstaande informatie is een instrument bij het bepalen van onze bestuurlijke prioriteiten en bij de voorliggende bezuinigingsopgave.

De opzet van het onderzoek is op dit onderdeel gewijzigd, waardoor we geen vergelijking kunnen maken met de gegevens uit 2010.

Beleidsveld		Prioriteit burgers	Gemeentelijke uitgaven*	Tevredenheid besteding middelen
Veiligheid	De bekostiging van politie, brandweer en ambulance, incl. bureau Halt en handhaving brandveiligheid	>50%	Gelijk aan IFLO norm	6.6
Reiniging	Het schoonhouden van de straten en het ophalen van huisvuil	>50%	Lager dan IFLO norm	7.1
Maatschappelijke zorg	Het verzorgen van de voorzieningen voor gehandicapten, thuiszorg, kinderopvang en maatschappelijke begeleiding en advies	>50%	Lager dan IFLO norm	7.0

Openbare ruimte	Het aanleggen en onderhouden van sportvelden, groenstroken en parken, wegen en waterwegen. Ook het onderhoud van de riolering hoort bij dit onderwerp	>25% en < 50%	Hoger dan IFLO norm	6.6
Bevolkingszaken	het uitgeven van documenten, wijzigingen doorgeven en informeren van burgers	>25% en < 50%	Hoger dan IFLO norm	7.5
Werk en inkomen	Het verlenen van bijstand en andere uitkeringen, begeleid van werkzoekenden en het kwijtscheldingsbeleid	>25% en < 50%	Lager dan IFLO norm	6.6
Educatie	Het verzorgen van de onderwijshuisvesting, gymnastiekonderwijs, personele voorzieningen en volwassenenonderwijs	>25% en < 50%	Hoger dan IFLO norm	7.2
Milieu	Het regelen van ongediertebestrijding, tegengaan van luchtvervuiling, beheersing van geluidshinder en het verplaatsen van milieuonvriendelijke bedrijven	>25% en < 50%	Hoger dan IFLO norm	6.7
Economie	Het verkrijgen van meer economische activiteiten (en werkgelegenheid) door ervoor te zorgen dat bedrijven zich graag vestigen in uw woonplaats	>25% en < 50%	Lager dan IFLO norm	6.7
Kunst en ontspanning	Het mogelijk maken van sporten, culturele activiteiten en de bekostiging van de bibliotheek	>25% en < 50%	Hoger dan IFLO norm	6.5
Bouwen	Het bouwklaar maken van grond en zorgen voor een divers woningaanbod (huur, koop, kleine, midden en grote woningen)	< 25%	Gelijk aan IFLO norm	6.3
Monument en musea	Het onderhouden van monumenten en het (financieel) bijdragen aan musea	< 25%	Lager dan IFLO norm	6.1

Het vervolg

We nemen dit onderzoek zeer serieus en gaan er voortvarend mee aan de slag: welke zaken moeten we verbeteren, welke acties moeten we ondernemen en wat doen we eerst? De (deel)uitkomsten van dit onderzoek verwerken we in de jaarrekening 2012.

Meer informatie

Op het volledig rapport waarstaatjegemeente.nl najaar 2012 ligt een embargo tot 18 maart. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Inge van Halder, telefoon (0252) 537236 of via i.vanhalder@hillegom.nl