

Waar staat je gemeente–Burgerrollen najaar 2014

- In totaal hebben tien gemeenten deelgenomen aan het traject najaar 2014, waarbij de oude variant van Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* is gebruikt.
- Voor de vergelijking is het gemiddelde cijfer van alle gemeenten tot 25.000 inwoners gebruikt, die in 2013 en 2014 deel hebben genomen aan het onderzoek Burgerrollen. Het om 20 referentiegemeenten.
- Voor de regiovergelijking gaat het om de meest recente meting van de gemeenten Hillegom, Aalsmeer, Bloemendaal, Haarlemmermeer, Lisse, Teylingen en Noordwijk.

Respons

In Hillegom hebben 336 inwoners deelgenomen aan de burgerpeiling (totale respons was 28%). 79% heeft de vragenlijst op papier ingevuld en 21% via internet. De burgerpeiling is gehouden om vragen te beantwoorden over de woonomgeving, de voorzieningen, de veiligheid, het gemeentebestuur, de gemeentelijke organisatie en gemeentelijke informatie.

Aan het Klanttevredenheidsonderzoek Balie hebben 99 mensen deelgenomen. De vragenlijst werd door een enquêteur afgenomen. In de enquête zijn vragen gesteld over het bezoek van de burgers aan het gemeentehuis, om zo het dienstverleningsniveau te bepalen.

Hoe doet Hillegom het ten opzichte van andere gemeentes van dezelfde grootte?

Hillegom scoort op alle onderdelen boven of gelijk aan 10 gemeenten die hebben deelgenomen aan het onderzoek.

Wat valt op?

Voor de volgende prestatie–onderdelen scoort Hillegom hoger dan gemiddeld ($\geq 0,3$ punt):

- wachttijd voor het loket
- aandacht voor het verbeteren van de leefbaarheid
- het aantal winkels in de wijk
- straatverlichting
- onderhoud openbaar groen
- schoonhouden buurt
- afvalinzameling
- parkeermogelijkheden in de gemeente
- onderhoud wegen en fietspaden
- verkeersveiligheid
- verhouding tussen hoogte gemeentelijke belastingen en het voorzieningenniveau

Voor de volgende prestatie-onderdelen scoort Hillegom lager dan gemiddeld ($\geq 0,3$ punt):

- parkeergelegenheid bij het gemeentehuis
- oordeel van de burger over leefbaarheid in de buurt
- op een aantal terreinen ontbreken gemeentelijke regels
- voldoende voorzieningen m.b.t. leefbaarheid buurt
- aantal winkels in de gemeente
- aantal welzijnsvoorzieningen
- bereikbaarheid buurt met auto

Voor de belastingbetalers van Hillegom hebben de volgende beleidsvelden prioriteit:

- Veiligheid
- Reiniging
- Maatschappelijke zorg
- Openbare ruimte
- Bevolkingszaken

	Prestaties	Hillegom	Vergelijkb. gemeentes	Regio-gemeentes
Burger als kiezer	-De gemeente luistert goed naar haar inwoners -De gemeente maakt in het algemeen waar wat zij belooft en zich voorneemt	6,1	5,9	6,0
Burger als klant	-De openingstijden van de gemeente zijn voldoende -Bij het loket van de gemeente hoef je niet lang te wachten -De ambtenaren aan het loket zijn correct en 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	7,8	7,8	7,9
Burger als onderdaan	-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	6,3	6,3	6,4

	-De gemeente controleert en handhaaft de regels voldoende			
Burger als partner	-De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de totstandkoming en uitvoering van beleid	5,9	5,8	5,9
Burger als wijkbewoner	-Er zijn voldoende voorzieningen in de directe woonomgeving, wijk, 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	7,1	7,0	7,1
Burger als belastingbetaler*	-Er is sprake van een goede verhouding tussen de hoogte van de gemeentelijke belastingen en het voorzieningenniveau van de gemeente	6,4	5,5	-

Vergelijk regiogemeenten waarstaatjegemeente.nl

	Jaartal meest recente meting	Rapportcijfer Burger als Kiezer	Rapportcijfer Burger als Klant	Rapportcijfer Burger als Onderdaan	Rapportcijfer Burger als Partner	Rapportcijfer Burger als Wijkbewoner	Gemiddeld
Hillegom	2014	6,1	7,8	6,3	5,9	7,1	6,6
Lisse	2013	6,4	8,0	6,7	6,3	7,3	6,9
Teylingen	2013	6,3	8,0	6,6	6,2	7,2	6,9
Aalsmeer	2012	5,9	geen meting	6,3	5,6	6,8	6,2
Bloemendaal	2013	5,6	7,9	6,4	5,7	7,0	6,5
Haarlemmermeer	2011	5,7	geen meting	6,2	5,5	7,0	6,1
Noordwijk	2013	5,9	7,7	6,4	5,8	7,0	6,6
Noordwijkerhout	geen meting bekend						
Gemiddeld		6,0	7,9	6,4	5,9	7,1	6,6

* Rapportcijfer Burger als Belastingbetaler uit de vergelijking gehouden. Meting is alleen in 2013 en 2014 gedaan. Meet methodiek staat tevens ter discussie.

Rol	Hillegom 2010	Hillegom 2012	Hillegom 2014	2014 t.o.v. 2010	2014 t.o.v. 2012
Kiezer	5,9	6,1	6,1	103%	100%
Klant	7,8	7,6	7,8	100%	103%
Onderdaan	6,1	6,3	6,3	103%	100%
Partner	5,6	5,8	5,9	105%	102%
Wijkbewoner	6,8	6,9	7,1	104%	103%
Belastingbetaler	5,9	6,3	6,4	108%	102%
Gemiddeld	6,4	6,5	6,6	104%	101%