



# Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen

## Zes burgerrollen



Burger als kiezer



Burger als klant



Burger als onderdaan



Burger als partner



Burger als wijkbewoner



Burger als belastingbetaler

Waarstaatjegemeente.nl gaat uit van 6 burgerrollen: de burger als kiezer, klant, partner, onderdaan, wijkbewoner en belastingbetaler.

## Meedoen in 2009!

Hoe staat uw gemeente er voor? Gaat het goed? Zijn er problemen? Hoe oordelen uw inwoners? Hoe staat uw gemeente ervoor in vergelijking tot andere gemeenten? Veel raadsleden, burgers en collegeleden vragen zich dit af. Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* is een eenvoudig instrument dat snel en gemakkelijk kan worden ingezet en dat aansluit op instrumenten die reeds zijn ontwikkeld, zoals de VNG Benchmark Publiekszaken. Ruim 180 Nederlandse gemeenten hebben één of meerdere keren meegedaan aan Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen*, uitgevoerd door het PON, Deloitte en BMC.

### Voorjaar 2009

Elke Nederlandse gemeente kan zich aanmelden voor de nieuwe uitvoering van Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* die start in maart. U kunt zich aanmelden tot 1 maart 2009 voor het traject voorjaar 2009 (maart t/m september) via [waarstaatjegemeente@hetpon.nl](mailto:waarstaatjegemeente@hetpon.nl). Meedoen kost u weinig tijd en geld. De kosten bedragen € 4.990,- exclusief btw.

### Meer informatie?

Kijk voor meer informatie op: [waarstaatjegemeente.hetpon.nl](http://waarstaatjegemeente.hetpon.nl) of neem contact op met Marianne van Bommel of Tjeerd Schatorjé van het PON via [waarstaatjegemeente@hetpon.nl](mailto:waarstaatjegemeente@hetpon.nl) of (013) 535 15 35.

# Het nieuwe aanbod van het PON, Deloitte en BMC

Bij het onderzoek en de rapportage van Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* neemt het PON gemeenten veel werk uit handen. Het PON biedt, in samenwerking met Deloitte, BMC en de Writers Academy, vijf verschillende vormen van dienstverlening aan. Naast het standaardtraject kunnen de gemeenten zelf besluiten een van de vier aanvullende producten af te nemen.

In het kader van het standaardtraject voert het PON de onderzoeken van de burgerpeiling en het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) voor gemeenten uit. Deze uitkomsten worden door het PON bewerkt en het PON zorgt er tevens voor dat deze gegevens bij de VNG op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) terecht komen.

Gemeenten hoeven slechts een klein gedeelte zelf te doen. Aan het einde van het traject krijgt elke gemeente een rapportage waar deze wordt vergeleken met

andere gemeenten van soortgelijke grootte. Ook organiseert het PON voor alle deelnemers een start- en slotbijeenkomst om ervaringen uit te wisselen met andere gemeenten. Tijdens het gehele traject kunnen gemeenten gebruikmaken van een helpdesk.

Naast het standaardtraject bieden wij een viertal extra producten aan:

1. *Staat op Maat*. Uitgangspunt hierbij zijn de wensen van elke individuele gemeente.



Zo kunnen gemeenten extra vragen toevoegen aan de standaard vragenlijsten voor de burgerpeiling en het KTO of het PON een extra analyse op de data laten uitvoeren (zoals bijvoorbeeld de resultaten uitsplitsen naar dorpskernen of wijken).

2. *Staat door de jaren heen*.

In deze rapportage vergelijken we de resultaten die gemeenten in de loop der jaren voor dit onderzoek hebben behaald met elkaar. Op die manier is te zien of de me-

ning van de burgers in een gemeente in de loop der jaren is veranderd.

3. *Een inhoudelijke Staat*.

Het PON en Deloitte gaan samen met een gemeente nader in op resultaten van het onderzoek en analyseren de knelpunten. In dit verband worden sleutelfiguren op bepaalde beleidsterreinen binnen de gemeente geïnterviewd. De informatie die uit dit traject naar voren komt, wordt verwerkt tot een inhoudelijk rapport.

4. *Gemeentelijke krant*. De Writers Academy maakt voor gemeenten afzonderlijk een gemeentelijke krant. Naast informatie over het project Waarstaatjegemeente.nl bevat de krant artikelen die specifiek gericht zijn op elke individuele gemeente. In de krant staan tevens interviews met sleutelfiguren uit de gemeente en lokale cijfers afgezet tegen het gemiddelde. De krant wordt door veel gemeenten gebruikt om te communiceren naar de eigen inwoners.

## Meer interactie tussen gemeenten

### Website Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen

De website [waarstaatjegemeente.hetpon.nl](http://waarstaatjegemeente.hetpon.nl) is compleet vernieuwd. Waar de website voorheen een louter informatieve functie had, krijgt deze met ingang van het nieuwe traject ook een interactieve functie.

Deelnemende gemeenten krijgen een eigen profielpagina en kunnen tijdens hun deelname gemakkelijk specifieke documenten downloaden. Daarnaast kunnen gemeenten en andere geïnteresseerden op een forum met elkaar in discussie gaan over onderwerpen die gerelateerd zijn aan Waarstaatjegemeente.nl. Op deze manier kunnen ge-

meenten van elkaar leren, maar ook het PON, Deloitte en BMC als uitvoerders van hun deelnemers. Dit komt ten goede aan de kwaliteit van het onderzoek en nog belangrijker: aan het optimaal functioneren van de gemeentelijke organisatie. Naar verwachting zal de nieuwe website begin februari in de lucht zijn.

“Op het eerste gezicht lijkt het project een hele kluit, maar het blijkt heel goed te behappen.”

Inmiddels hebben 187 Nederlandse gemeenten meegedaan aan de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl. Op pagina 3 vindt u een compleet overzicht.

Hét platform voor gemeentelijke prestatievergelijking

# Wat is Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen?

Hoe kunnen gemeenten nóg beter presteren? Door van elkaar te leren!

Op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) - die onder auspiciën draait van de VNG - worden zowel feitelijke prestatiecijfers als oordelen van burgers ontsloten. Raadsleden, wethouders en ambtenaren kunnen op de website eenvoudig hun gemeente vergelijken met andere gemeenten en op basis van deze informatie kunnen zij hun prestaties waar gewenst verbeteren.

De website is vrij toegankelijk voor anderen die interesse hebben in gemeentelijke prestaties, zoals wijkbewoners, bedrijven, onderzoekers, journalisten of studenten. Iedereen kan op zijn of haar eigen manier gebruikmaken van de gegevens op de site.

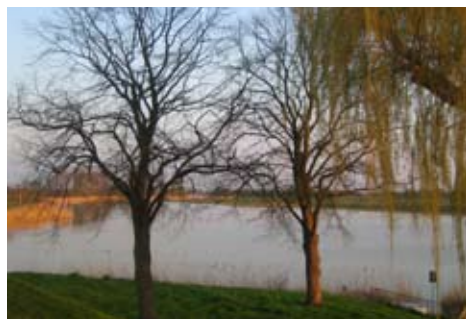
Waarstaatjegemeente.nl omvat twee verschillende typen informatie: feitelijke prestatiecijfers en oordelen van burgers.

- De *feitelijke prestatiecijfers* moeten voor een deel door deelnemende gemeenten zelf worden aangeleverd; hiertoe ontvangen zij jaarlijks een vragenlijst van de VNG. Het andere deel wordt door de VNG zelf aangeleverd vanuit bestaande databronnen zoals het CBS.
- De *oordelen van burgers* - vertaald in rapportcijfers voor zes verschillende burgerrollen - dienen deelnemende gemeenten ook zelf aan te leveren. Een gemeente kan ervoor kiezen om

het onderzoek zelf uit te voeren of om dit uit te besteden aan een extern onderzoeksbureau of aan door VNG benoemde preferred suppliers zoals het PON, Deloitte, BMC. De VNG heeft criteria opgesteld waaraan het onderzoek naar burgeroordelen moet voldoen; op deze manier is vergelijkbaarheid tussen gemeenten gegarandeerd.

## Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen

Het PON, Deloitte en BMC hebben al jaren uitgebreide ervaring met het uitvoeren van het onderzoek naar oordelen van burgers volgens de richtlijnen van de VNG. Voorheen onder de naam De Staat van de Gemeente, sinds 2008 onder de naam Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen*. Naast het standaardonderzoek bieden het PON, Deloitte en BMC de gemeenten nog vele extra mogelijkheden. Meer informatie over de uitvoering van deze dienstverlening staat vindt u op de voorpagina van deze krant.



## De burger als belastingbetaler

Vanaf 2009 krijgt de rol van de burger als belastingbetaler een nieuwe invulling. De oude invulling (die verderop in dit artikel wordt toegelicht) is gebaseerd op cijfers die niet voor iedereen toegankelijk zijn. Omdat iedere gemeente het onderzoek zelf zou moeten kunnen uitvoeren, heeft de VNG de rol van de burger als belastingbetaler aangepast.

Het PON, Deloitte en BMC blijven in hun uitvoering echter ook de oude rol van belastingbetaler voor uw gemeente berekenen. Zo kunnen gemeenten die al eerder hebben deelgenomen hun rapportcijfers gemakkelijk vergelijken met voorgaande jaren. Daarnaast levert het voor nieuwe deelnemers interessante aanvullende informatie op over hun prestatie op dit gebied. Het onderdeel de burger als belastingbetaler is ingedeeld in twee componenten. 'De gemeente kent haar financiële risico's' en 'De gemeente maakt haar begroting waar'.

### Financiële risico's

Het eerste onderdeel wordt in kaart gebracht door het weerstandsvermogen van een gemeente te vergelijken met de omzet. Het weerstandsvermogen bestaat uit de onbenutte belastingcapaciteit, de stand van de reserves en het rekeningresultaat. Per gemeente maken we inzichtelijk hoe het weerstandsvermogen zich verhoudt tot de omzet. Dit

percentage wordt vervolgens vergeleken met het klassengemiddelde. De mate van de afwijking van het klassengemiddelde zorgt voor een cijfer van een gemeente op het onderdeel 'De gemeente kent haar financiële risico's'.

### Begroting

Naast het financiële risico wordt ook de begroting gebruikt voor een vergelijking met andere gemeenten. Hierbij wordt het rekeningresultaat van de afgelopen drie jaar vergeleken met de algemene middelen van de afgelopen drie jaar van een gemeente. De algemene middelen bestaan uit de Algemene uitkering en de OZB-inkomsten. Van beiden indicatoren wordt het gemiddelde berekend van de afgelopen drie jaar. Vervolgens wordt per gemeente de verhouding berekend tussen het gemiddelde rekeningresultaat en de gemiddelde algemene middelen. Dit percentage wordt omgerekend naar een cijfer.



## Projectuitvoering beoordeelt met een 7,5!

Na elke ronde wordt door het PON een evaluatie onder de deelnemende gemeenten afgenomen. De evaluatie van het voorjaar 2008 leverde een positief beeld op van zowel de tijdsbesteding als de uitvoering van het project. De evaluatieronde van het najaar 2008 moet nog worden gehouden.

Gemeenten hebben gemiddeld slechts 3,1 dag nodig gehad voor de coördinatie van het burgeronderzoek, 0,9 dagen voor de coördinatie van het loketonderzoek en 0,8 dagen voor het verzamelen van de registratie- en IV3-gegevens. Er bleek geen

significant verschil te zitten in de tijdsbesteding tussen gemeenten die pas 1 keer hebben deelgenomen en gemeenten die al eerder deelnamen.

Over het algemeen is men tevreden over de projectcoördinatie

vanuit het PON. Met name de communicatie, deskundigheid, representativiteit, oplossingsgerichtheid en de snelheid van het reageren per e-mail werden erg goed gewaardeerd. Gemiddeld geven gemeenten de uitvoering van het project een 7,5.



Een knap staaltje logistiek

# Elk jaar worden tienduizenden formulieren verwerkt

Het uitvoeren van het onderzoek [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) *Burgerrollen* is geen sinecure. Gemeenten moeten worden geïnformeerd, vragenlijsten worden gedistribueerd en weer ingenomen en verwerkt, het rapport moet worden opgesteld en op een effectieve manier worden toegelicht. Het PON in Tilburg vervult deze 'spin-in-het-web-functie' al jaren met verve.

Voorafgaand aan het onderzoekstraject houdt het PON een voorlichtingsbijeenkomst voor gemeenten. Sjaak Cox, werkzaam als adviseur bij het PON, is hiervoor verantwoordelijk. "Het is belangrijk dat de gemeenten een goed begrip hebben van [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl)." Zijn adviserende rol op de afsluitende bijeenkomst is evenzeer van groot belang. Hij legt gemeenten dan uit hoe zij de pers, maar vooral ook hun burgers te woord kunnen staan over de uitkomsten van de enquête.

**Voorsprong**  
"Juist dit persoonlijke contact maakt het verschil", verklaart Cox en vertelt wat het PON nog meer geschikt maakt voor de or-

ganisatie van het onderzoek: "De belangrijkste reden is dat we het onderdeel *Burgerrollen* van [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) zelf hebben opgezet en al vele keren hebben uitgevoerd. We weten dus van de hoed en de rand en dat geeft een enorme voorsprong."

**Omvangrijk**  
Bij het organiseren van het project komt veel kijken, alles moet goed met gemeenten ingepland en afgestemd worden. Cox: "Elk jaar krijgen in zo'n 80 gemeenten 1200 burgers een vragenlijst in de bus. Gelukkig hebben we de wereldkampioen plannen in huis. 80 x 1200 vragenlijsten versturen, innemen, verwerken, conclusies trekken, rapporten opstellen, en dat in

zo'n korte periode is Sisyphus arbeid."

**Analyse**  
"Een extern bureau scant de vragenlijsten en levert ons de

tabbladen met rekenformules voor de indicatoren en burgerrollen. "Voor veel gemeenten zelf is de uitvoering van een onderzoek van een dergelijk formaat geen haalbare kaart, zeker niet voor de

## Juist dit persoonlijke contact maakt het verschil

databestanden aan", verklaart Cox. "Onze analisten maken daar één groot databestand van, analyseren dat en exporteren die gegevens vervolgens naar Excel. Daar werken ze met tientallen

kleinere", legt Cox uit. "Omdat het wel een belangrijk onderzoek is voor gemeenten, dat bovendien makkelijk aan de burger is uit te leggen, halen wij met liefde alle logistiek bij hen weg."



# Quotes van deelnemers

Tot op heden hebben 187 gemeenten deelgenomen aan de uitvoering van het PON, Deloitte en BMC van [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) *Burgerrollen*. Een aantal van de deelnemers geeft een impressie van hun ervaringen.

**Gemeente Oegstgeest**

Helene Meijer van de gemeente Oegstgeest: "Op het eerste gezicht lijkt het project een hele kluit, maar het blijkt heel goed te behappen. Het PON neemt veel werk uit handen bij het verwerken van de vragenlijsten e.d., en – heel belangrijk – de afspraken die worden gemaakt, worden ook nagekomen. Dit werkt heel plezierig."

"Waarstaatjegemeente.nl is een hele goede check op tal van punten die je eens tegen het licht wilt houden. De uitkomsten geven je de gelegenheid om complimenten uit te delen in je organisatie voor de dingen die goed gaan. En je kan natuurlijk ook eens wat extra aandacht vragen voor dingen die wat minder uit het onderzoek komen. Zo hebben wij op basis van het onderzoek een prioriteitenlijstje voorgelegd aan de gemeenteraad, die hierop actie heeft genomen."

**Gemeente Goirle**

Simon de Knecht van de gemeente Goirle kijkt positief terug op het onderzoek en de communicatie daaromheen. "De uitkomsten van het onderzoek vormen een belangrijke input voor de gemeentelijke programmabegroting. Misschien dat in het rapport nog iets meer aandacht gegeven kan worden aan de wijze waarop de cijfers verwerkt kunnen worden in de programmabegroting. Maar dat ligt uiteraard in elke gemeente anders en zal niet gemakkelijk zijn voor de opstellers van het rapport."

"De gemeentelijke krant die wij hebben laten maken, is zeer goed ontvangen en goed gelezen. Dat meten we af aan de reacties die we erop hebben gekregen van zowel burgers als raadsleden."

**Gemeente Hengelo**

Voor Hüseyin Seker was het zijn eerste project binnen de gemeente Hengelo. "Ik heb er enorm veel van geleerd. Bijvoorbeeld hoe je met een steekproef omgaat, wat je met de resultaten doet. Het maakt je nog bewuster van waar je mee bezig bent. Wij hebben geen krant laten maken, maar 2 A4-tjes met informatie op internet geplaatst. De uitkomsten zijn daadwerkelijk gebruikt bij B&W-besluiten en ik heb concrete vragen erover gekregen van de afdeling Burgerzaken. Al met al gaf het een goed beeld van wat de burgers vinden van onze gemeente."

## WAARSTAATJEGEMEENTE.NL BURGERROLLEN

Deze gemeenten gingen u voor:

<p><b>Voorjaar 2005 (testfase)</b> <b>11 gemeenten</b> Aa en Hunze Alkmaar Bergen op Zoom Boxtel Nunspeet Oosterhout Reusel-De Mierden Schiedam Sliedrecht Wijchen Zwolle</p>	<p>Oosterhout Oostflakkee Ooststellingwerf Oude IJsselstreek Renkum Rhenen Schinnen Sluis Veere Waddinxveen Weststellingwerf Wierden Wijchen</p>	<p>Ouder-Amstel Putten Ridderkerk Rijnwaarden Rijswijk Roosendaal Schouwen-Duiveland Strijen Ten Boer Teylingen Twenterand Ubbbergen Veendam Vlaardingen Vlissingen Waalre Waalwijk Wassenaar Woudrichem Zaltbommel Zundert Zwartewaterland</p>	<p>Wormerland Zoeterwoude Zwolle</p> <p><b>Najaar 2007</b> <b>47 gemeenten</b> Bellingwedde Bennebroek Bergen Bloemendaal Borne Bunschoten Capelle aan den IJssel Deurne Doetinchem Dronten Duiven Elburg Ermelo Giessenlanden Haaksbergen Harlingen Heerhugowaard Hoogeveen Kampen Kessel (L) Korendijk Lelystad Lemsterland Lopik Menaldumadeel Neder-Betuwe Noordwijk Onderbanken Opmeer Oud-Beijerland Oude IJsselstreek Ridderkerk Sevenum Sint Anthonis Someren Staphorst Steenbergen Teylingen Vlaardingen Waddinxveen Wassenaar</p>	<p>Westland Wijchen Wijk bij Duurstede Woudenberg Zandvoort</p> <p><b>Voorjaar 2008</b> <b>34 gemeenten</b> Appingedam Assen Bergeijk Bernheze Boxtel Bronckhorst Bussum Delfzijl Eijsden Enkhuizen Epe Goirle Heerenveen Hengelo Heumen Hillegom Leidschendam-Voorburg Lisse Nederweert Noordwijkerhout Oegstgeest Oisterwijk Olst-Wijhe Oosterhout Pijnacker-Nootdorp Reusel-De Mierden Rijnwoude Roermond Sint-Oedenrode Tytsjerksteradiel Veere Waalwijk West Maas en Waal Zaltbommel</p>	<p>Bergen (NH) Bergen op Zoom Best Brielle Capelle aan den IJssel Dantumadeel Dinkelland Dongeradeel Echt-Susteren Emmen Ermelo Gilze en Rijen Goes Hardenberg Haren (Groningen) Heemstede Heerde Hilvarenbeek Hoogeveen Hoogezand-Sappemeer Katwijk Laarbeek Langedijk Midden-Drenthe Nunspeet Oude-Amstel Overbetuwe Renkum Ridderkerk Rijswijk Roosendaal Soest Stede Broec Vlist Waalre Westvoorne Woerden Wunseradiel Zundert Zwartewaterland</p>
<p><b>Najaar 2005 (Alblasserwaard-Vijfheerenlanden)</b> <b>8 gemeenten</b> Giessenlanden Graafstroom Gorinchem Hardinxveld-Giessendam Liesveld Nieuw-Lekkerland Leerdam Zederik</p>	<p><b>Najaar 2006</b> <b>53 gemeenten</b> Achtkarpsen Barneveld Bernheze Brielle Bronckhorst De Ronde Venen Den Helder Dirksland Emmen Ermelo Geldrop-Mierlo Goedereede Grave Groesbeek Hardenberg Haren (Groningen) Heerhugowaard Hengelo Heumen Krimpen aan den IJssel Langedijk Lelystad Loon op Zand Meerssen Midden-Drenthe Noordwijk Nunspeet Oldebroek Noordwijkerhout Oss Oud-Beijerland</p>	<p><b>Voorjaar 2006</b> <b>30 gemeenten</b> Aalburg Alphen-Chaam Bolsward Borne Boxtel Brunssum Dongen Echt-Susteren Goirle Heemstede Heerenveen Hilvarenbeek Leek Nederweert Noordwijkerhout Oegstgeest Oisterwijk</p>	<p><b>Najaar 2007</b> <b>26 gemeenten</b> Alkmaar Borger-Odoorn Boxtel Castricum Coevorden Dalftsen Dantumadeel Druten Gouda Graft-De Rijp Harenkarspel Hattum Heemskerk Hoorn Landerd Littenseradiel Maasdriel Medemblik Meerlo-Wanssum Oirschot Oosterhout Schijndel Vught</p>	<p><b>Najaar 2008</b> <b>44 gemeenten</b> Alphen-Chaam Barneveld</p>	

## Aandachtsgebieden

Burger als kiezer	
<b>Betrokkenheid</b>	Luisteren naar burgers. Opkomst verkiezingen. Aantal bezoekers raads- en commissievergaderingen.
<b>Ambitie en slagkracht</b>	Visie op de toekomst. Targets. De goede dingen doen. Schrappen wat niet nodig is.
<b>Rekenschap</b>	Belofes waarmaken. Transparant zijn. Landelijke beoordeling jaarrekening / jaarverslag en burgerjaarverslag.
<b>Samenwerking</b>	Samenwerken met burgers, verenigingen, bedrijven, overheden. Bestuurskrachtonderzoek.

Een 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. De gemeente moet een duidelijke toekomstvisie hebben die de wensen van de burger weerspiegelt en vervolgens de beloften die in verkiezingstijd worden gedaan, ook waarmaken.

Burger als partner	
<b>Ruimtelijke ontwikkeling</b>	Evenwichtige keuzes. Actuele bestemmingsplannen. Structuurplan of -visie.
<b>Economie, bedrijven, arbeid en reïntegratie</b>	Bedrijven en organisaties zijn tevreden over de inzet van de gemeente op hun terrein.
<b>Sociale en maatschappelijke voorzieningen</b>	Maatschappelijke organisaties zijn tevreden over de inzet van de gemeente op hun terrein.
<b>Onderwijs</b>	Breed en veelsoortig onderwijsaanbod.

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.

Burger als klant	
<b>Loketservice</b>	Openingstijden. Wachtlijnen. Kwaliteit van dienstverlening. Digitale dienstverlening.
<b>Prijs, producten en diensten</b>	De prijs van producten en diensten van de gemeente wordt door burgers als klant als redelijk ervaren.
<b>Informatieverstrekking</b>	Begrijpelijke gemeentegids, website, brochures. Plek op landelijke website-ranglijst.
<b>Bezwaren en klachten</b>	Doorlooptijd en afhandeling van meldingen, klachten, bezwaren. Bezwaar- en beroepschriften.

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

Burger als wijkbewoner	
<b>Lokale voorzieningen</b>	Wijkbeheer. Burgerinvloed en -verantwoordelijkheid. Winkels. Sport. Andere voorzieningen.
<b>Milieu en groen</b>	Hoeveelheid en onderhoud openbaar groen. Vuilophaal, afvalscheiding.
<b>Gebouwen</b>	Voorzien in woningbehoefte. Staat van onderhoud bebouwing.
<b>Verkeer en vervoer</b>	Bereikbaarheid. Openbaar vervoer. Verkeersvoorzieningen. Verkeersveiligheid. Parkeren.

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?

Burger als onderdaan	
<b>Veiligheid</b>	Veiligheidsgevoel op straat. Politie. Brandweer. Rampen. Geweld. Overlast.
<b>Regelgeving</b>	Verordeningen. Andere regels. Administratieve lasten. Rechtigheid.
<b>Beschikkingen</b>	Belangen afwegen. Gelijke gevallen gelijk behandelen. Algemene wet bestuursrecht.
<b>Handhaving</b>	Controleren vergunningen. Opsporingsambtenaren. Handhavingsacties. Adequaat optreden.

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?

Burger als belastingbetaler	
<b>Lokale lasten</b>	Woonlasten. Belastingen en heffingen. Prijs van diensten.
<b>Financiën</b>	Uitgaven, weerstandsvermogen, reservepositie.
<b>Management</b>	Interne gang van zaken. Doelmatigheid. Overhead.
<b>Personeel</b>	Formatieplaatsen. Ziekteverzuimpercentage. Medewerkertevredenheid.

De burger betaalt belasting met een reden en het is de taak van de gemeente daar verantwoord mee om te gaan. De prestaties van de gemeente op dit vlak worden gemeten aan de hand van aspecten als: wordt het belastinggeld gebruikt ter handhaving en bevordering van het leefgemak of wordt het zoveelste kunstwerk aangeschaft om een lege ruimte op te vullen? Is de verhouding tussen woonlasten en de kwaliteit van het wonen in balans? Verder moet de gemeente in financieel opzicht in gezonde staat verkeren en moet de interne organisatie staan als een huis.

## Projectinformatie Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen

Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* is een eenvoudig instrument dat kan worden ingezet om de prestaties van gemeenten, zoals deze door burgers worden ervaren, in kaart te brengen.

In Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* worden, naast feitelijke indicatoren over gemeentelijke prestaties, ouderwetse rapportcijfers gebruikt: een 6 is een neutrale score. De cijfers krijgen vooral betekenis als wordt gekeken naar: *hoe doen we het in vergelijking met voorgaande perioden en in vergelijking met andere gemeenten?* Het instrument geeft niet alleen een goed beeld van het functioneren van de eigen gemeente, maar biedt ook meer ruimte voor eigen verantwoordelijkheid. Indien gemeenten zelf bij voortdurende inzicht verschaffen in hun

functioneren en de beoordeling daarvan door burgers, kan dit op termijn leiden tot minder bemoeienis van hogere overheden. Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

1. Vragenlijst gemeente algemeen (burgerpeiling): *de mening van burgers over de gemeente als organisatie.*
2. Vragenlijst gemeentelijke dienstverlening (klanttevredenheidsonderzoek): *de mening van burgers over de*



De werkwijze van Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* kent het volgende verloop:

- Startbijeenkomst
- Instructie aan gemeenten
- Onderzoek naar gemeentelijke functioneren algemeen
- Onderzoek naar gemeentelijke dienstverlening
- Onderzoek gemeentelijke registratiegegevens
- Slotbijeenkomst
- Optioneel: laten vervaardigen van een krant op maat. Meer informatie hierover vindt u op de website [waarstaatjegemeente.hetpon.nl](http://waarstaatjegemeente.hetpon.nl).

Planning voorjaar 2009

- Startbijeenkomst: maart
- Instructie aan gemeenten: maart
- Onderzoek: maart / april / mei
- Verzamelen registratiegegevens: april / mei
- Verwerken gegevens: mei / juni
- Analyse en rapportage gegevens: juni
- Slotbijeenkomst: juli
- Optioneel gemeentelijke krant: september
- Gegevens openbaar: september

### COLOFON

Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* is een krant van het PON, Deloitte en BMC. De krant verschijnt tweemaal per jaar in een oplage van 2.500 exemplaren. Artikelen en uitspraken uit de krant mogen zonder voorafgaande toestemming, maar met bronvermelding worden overgenomen.

Voor inhoudelijke vragen over de krant kan contact worden opgenomen met het PON: Marianne van Bommel of Tjeerd Schatorjé via [waarstaatjegemeente@hetpon.nl](mailto:waarstaatjegemeente@hetpon.nl) of via (013) 535 15 35. Informatie over de productie van de krant kan worden ingewonnen bij de Writers Academy.

**Redactie:**  
Sjaak Cox  
Eva Stultjens  
Marianne van Bommel  
Karin du Long  
Lonneke Gillissen  
Miranda de Hart  
Peter Kempen

**Redactieadres:**  
Writers Academy  
Beurs – WTC  
Postbus 30127  
3001 DC Rotterdam  
T 010 – 4132 888  
[www.writersacademy.nl](http://www.writersacademy.nl)

**Concept, vormgeving en realisatie:**  
ANIMA MIA, Rotterdam  
[www.animamia.nl](http://www.animamia.nl)

**Drukwerk:**  
Thieme Media Services, Delft

Aanmelden kan tot 1 maart 2009 via [waarstaatjegemeente@hetpon.nl](mailto:waarstaatjegemeente@hetpon.nl)  
Kijk voor meer informatie op onze website [waarstaatjegemeente.hetpon.nl](http://waarstaatjegemeente.hetpon.nl)