

# Waarstaatjegemeente.nl

## B e r g e i j k

B U R G E R S B E O O R D E L E N H U N E I G E N G E M E E N T E

### Vijf burgerrollen

-  *Burger als kiezer*
-  *Burger als klant*
-  *Burger als onderdaan*
-  *Burger als wijkbewoner*
-  *Burger als belastingbetaler*

Waarstaatjegemeente.nl gaat uit van 5 burgerrollen: de burger als kiezer, klant, onderdaan, wijkbewoner en belastingbetaler.

### Burgers Oordelen

Het gemeentebestuur wil graag weten hoe de inwoners oordelen over de gemeente. Daarom is de afgelopen maanden een uitgebreid onderzoek uitgevoerd onder de naam Waarstaatjegemeente.nl. Via vragenlijsten konden burgers hun mening geven over tal van onderwerpen.

De vragen gingen onder andere over de dienstverlening van de gemeente, over de woonomgeving van de inwoners en over gemeentelijke regels en de naleving van die regels.

Het onderzoek is inmiddels afgerond en de resultaten zijn bekend. Deze krant geeft een beknopt overzicht van de uitkomsten. Tevens treft u een aantal reacties op de uitkomsten aan.



### Frits van Vugt, voorzitter Rekenkamercommissie:

## “Burgers houden bestuurders een spiegel voor”

De rekenkamercommissie Bergeijk. V.l.n.r. Karel Theuus (lid), Frits van Vugt (voorzitter) en Math Nijsten (secretaris). Fons d'Haens (lid) ontbreekt op deze foto.



De Rekenkamercommissie van Bergeijk, initiatiefnemer van het onderzoek, zal de gemeenteraad voorstellen de uitslagen van ‘Waarstaatjegemeente.nl’ te gebruiken als een nulmeting. Door de doelen meetbaar te maken, kan het gemeentebestuur de uitslagen van ‘Waarstaatjegemeente.nl’ gebruiken als een sturingsinstrument en bepalen wat de ambitie is.

“Ik vind dat ‘Waarstaatjegemeente.nl’ een goed beeld geeft van de gemeente Bergeijk. De uitslagen zijn wisselend. Wat mij opvalt is dat er een hoge waardering is voor de baliediensten in het

gemeentehuis en voor de voorzieningen. Cultuur- en welzijnsvoorzieningen springen er echt uit. Bergeijk heeft natuurlijk De Kattendans, een culturele instelling die blijkbaar goed wordt

gewaardeerd. Dat geldt ook voor jeugd- en buurtvoorzieningen waarvan er verschillende zijn. Op dit gebied scoren we bijna een vol punt boven het gemiddelde. In negatieve zin zie ik dat

Bergeijknaren vinden dat ze weinig invloed hebben op het gemeentebestuur en dat ze niet sterk vertegenwoordigd zijn in de gemeenteraad. Dat is jammer. Burgers zijn ook ontevreden over het nakomen van beloften van B&W en over de begrijpelijkheid van informatie van de gemeente. Dat zijn twee onderwerpen waar het gemeentebestuur daadwerkelijk iets aan kan doen.

Op die manier houdt ‘Waarstaatjegemeente.nl’ bestuur-

ders een spiegel voor en kan het onderzoek een tunnelvisie voorkomen. Soms laten de uitslagen een andere mening zien dan wat bestuurders onderling van elkaar horen. Zo vinden de burgers dat de gemeente meer aandacht moet geven aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt en aan de handhaving van regels. Daar lijkt de agenda van de burgers niet parallel te lopen met die van de politiek. De uitslagen van het onderzoek geven aan waar de gemeente misschien op de verkeerde weg zit of waar ze nog een tandje bij kunnen zetten. Daar hebben de lokale politici wat aan.

### Zo’n rapport is ontnuchterend en kan bij bestuurders een tunnelvisie voorkomen

Als Rekenkamercommissie doen we onderzoek naar de doelmatigheid en effectiviteit van gemeentebestuur. We kijken dan of prestaties van de gemeente goed genoeg zijn. Dit onderzoek naar de beleving van de burgers is een verrijking van onze onderzoeken. Niet alleen de interne gemeentelijke processen komen in beeld, maar ook hoe de burgers dat waarderen. Het is bijvoorbeeld interessant om de bevindingen uit ons interne onderzoek naar de handhaving van regels te confronteren met de mening van de burgers.

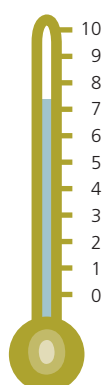
Als we in de toekomst een onderzoek gaan doen naar wijkgericht werken, hebben we nu al de cijfers wat de burgers vinden van leefbaarheid, veiligheid en voorzieningen in de wijk. Daardoor weten we waar we bij toekomstige onderzoeken op moeten focussen. Uiteindelijk komen dergelijke onderzoeken de burgers ten goede.”

## Thermometer en benchmark

Bij Waarstaatjegemeente.nl draait het om de burger: hoe tevreden is de burger over de gemeente waarin hij woont? Deze vraag wordt beantwoord vanuit vijf invalshoeken, ook wel burgerrollen genoemd. De vijf burgerrollen zijn: de burger als klant, kiezer, onderdaan, wijkbewoner en belastingbetaler.

### Thermometer .....

Waarstaatjegemeente.nl meet de tevredenheid van de burger via een aantal gerichte vragenlijsten, via registratiegegevens van de gemeente zelf en via centraal verzamelde data. Uit het totaal rolt een rapportcijfer voor elk van de vijf burgerrollen. Op die manier krijgt de gemeente een goed overzicht van de staat waarin zij zich bevindt. Dan wordt ook duidelijk of de gemeente op de betreffende zes terreinen goed of niet goed








presteert. Het onderzoek werkt als het ware als een thermometer. Hij geeft een algemeen beeld van de gezondheid van de gemeente. De uitkomsten kunnen aanleiding zijn om bepaalde dingen nader te onderzoeken of om verbeteringen door te voeren.

### .....en benchmark

In het onderzoek worden gemeenten ook met elkaar vergeleken. Dit heet met een mooi woord ‘benchmarken’. Op die

manier krijgen zij inzicht in het feit of hun gemeente qua oordeel van de burger sterk afwijkt van andere gemeenten. Mocht dat het geval zijn, dan kan die gemeente wellicht bij een andere gemeente gaan kijken om te zien hoe die bepaalde zaken heeft aangepakt. Zo gaan er van het onderzoek belangrijke leereffecten uit. En dat is nu precies waar het om gaat. Cijfers zijn geen doel op zich, maar een middel om tot betere prestaties van gemeenten te komen. Het belang van Waarstaatjegemeente.nl dient dus in principe het belang van de burger.

Vergelijking gemiddelde cijfers

Burgerrollen	Bergeijk	Gemeenten met minder dan 25.000 inwoners
 Burger als kiezer	5,3	5,4
 Burger als klant	7	6,8
 Burger als onderdaan	5,8	6
 Burger als wijkbewoner	6,5	6,5
 Burger als belastingbetaler	6,5	6,1



**De betrokken burger:****“Onderzoek leidt tot meer bewustzijn”**

Sceptisch. Dat was ik toen ik voor het eerst werd benaderd om deel te nemen aan het onderzoek Waarstaatjegemeente.nl. Ik was nog nooit door een onderzoeksbureau gevraagd om ook maar ergens aan mee te doen en ik heb dat soort onderzoeken dan ook altijd gewantrouwd. Ondanks dat ik eerlijk gezegd nog nooit van dit onderzoek had gehoord, besloot ik toch om mee te doen. Uit nieuwsgierigheid, maar ook omdat mij werd verzekerd dat er écht iets met de uitkomsten zou worden gedaan. De gemeente zou de uitkomsten van het onderzoek bespreken en als er uit naar voren zou komen dat er iets verbeterd zou moeten worden, dan zou daar ook daadwerkelijk aan gewerkt gaan worden. Maar toch, ... eerst zien dan geloven.

Uit de vragenlijst bleek dat het om een serieus onderzoek ging en dat het niet moeilijk was om een oordeel te geven. Ik hoefde slechts mijn mening aan te kruisen over bijvoorbeeld mijn eigen woonomgeving. Geen moeilijke vragen dus waar ik zelf het antwoord op moest formuleren. Aan de ene kant duurde het invullen daardoor niet te lang en aan de andere kant werd ik er toch door aangezet om eens goed na te denken over onze gemeente in het algemeen en mijn eigen omgeving in het bijzonder. Van straatverlichting tot het schoonhouden van de buurt en van speelmogelijkheden voor de kinderen tot verkeersveiligheid; het komt allemaal aan bod in het onderzoek.

Tijdens het invullen van de vragenlijst ben ik regelmatig even achterover gaan zitten om eens rustig na te denken wat ik eigenlijk van een bepaalde situatie vond. Doorgaans sta je niet zo vaak stil bij specifieke situaties. Je ervaart ze, vormt je er onbewust een oordeel van, maar als je er niet naar wordt gevraagd, kun je er niet zoveel mee. Tja, één keer in de vier jaar zijn er gemeenteraadsverkiezingen, maar dan belooft iedereen gouden bergen en vraag je je achteraf wel eens af of er door de lokale politici wel naar je wordt geluisterd. Na de uitkomsten van de verkiezingen heb je vaak niet het gevoel dat er met jouw individuele geluid ook iets wordt gedaan. Dat gevoel had ik met het invullen van de vragenlijst van Waarstaatjegemeente.nl wel. In elk geval word je ermee in staat gesteld om tussen de verkiezingen door input te leveren waar de bestuurders van de stad iets mee kunnen. Natuurlijk ben ik niet de enige die een vragenlijst heeft ingevuld, als ik vind dat de gemeente bijvoorbeeld niet fietsvriendelijk is, dan zullen anderen dat waarschijnlijk ook wel vinden. Gezamenlijk kunnen we dan dat signaal afgeven aan de gemeente. Dat is dan in elk geval een veel concreter signaal naar de gemeente toe dan wanneer je één keer in de vier jaar je stem mag uitbrengen op één lokale politicus. Hierdoor ga je je als burger toch meer betrokken voelen bij het wel en wee in de gemeente. Het vergroot je bewustzijn over wat wel en niet goed gaat in de gemeente. Ik heb er ook met anderen over gesproken en dan gaat het gevoel ontstaan dat het onderzoek een nuttige bijdrage kan leveren aan het verbeteren van allerlei aspecten van het dagelijks leven. Positief vind ik ook dat de resultaten van het onderzoek openbaar worden gemaakt. Dan moet er vanuit het gemeentebestuur ook wel een reactie op komen.

Natuurlijk moet wel zichtbaar worden wat er nu precies met de uitkomsten van het onderzoek gebeurt. Dat zullen we in de praktijk moeten ervaren en daarover zullen we wel geïnformeerd worden door onder meer de plaatselijke krant. Dat is dus heel eenvoudig en concreet te volgen. Maar ik hoop ook dat een onderzoek als dit regelmatig zal worden herhaald. Eén keer per jaar of één keer in de twee jaar is wel voldoende. Dan kunnen we toetsen of bepaalde situaties die in het verleden door de bevolking als niet goed werden ervaren, verbeterd zijn of niet. Waarstaatjegemeente.nl geeft het gemeentebestuur dus de mogelijkheid om feeling te houden met de gevoelens van de inwoners en de burgers de mogelijkheid om het gemeentebestuur te volgen en te controleren.

**Over de rekenkamercommissie**

De rekenkamercommissie (RKC) van Bergeijk doet onderzoek naar de doelmatigheid, effectiviteit en rechtmatigheid van het gemeentebestuur. De RKC stuurt de onderzoeksrapporten naar de gemeenteraad die vervolgens besluit wat ermee gedaan gaat worden. Tot op heden zijn alle aanbevelingen van de RKC overgenomen.

Vanaf 2006 zijn er rapporten verschenen over: het grondbeleid, het inkoop- en aanbestedingsbeleid, de gemeentelijke programmabegroting en de verantwoording daarover, gemeenschappelijke regelingen waar Bergeijk aan deelneemt en het handhavingbeleid. In 2008 komen er nog rapporten over het onderwijsbeleid, de Kattendans en de gemeentelijke organisatie. De rapporten zijn via internet te downloaden: [www.bergeijk.nl/bestuur/rekenkamercommissie/onderzoeken](http://www.bergeijk.nl/bestuur/rekenkamercommissie/onderzoeken).

Voor contact met de RKC: Postbus 10.000 5570 GA Bergeijk, of via email: [rekenkamercommissie@bergeijk.nl](mailto:rekenkamercommissie@bergeijk.nl).

**Loesanne Hakkens -VNG:****“Waarstaatjegemeente.nl: dé site voor verbetering van gemeentelijke prestaties”**

**Hoe verhoudt de prijs van een paspoort in uw gemeente zich tot andere gemeenten? Hoeveel nieuw gebouwde woningen zijn er dit jaar in de gemeente bijgekomen? Hoe tevreden zijn de inwoners over de dienstverlening aan de gemeentebalie? Om gemeenten een antwoord te geven op deze vragen, lanceerde de VNG in maart 2008 de website Waarstaatjegemeente.nl. Gemeenten vergelijken op deze website hun prestaties en op basis daarvan kunnen zij hun dienstverlening verbeteren.**

Bezoekers van de site kunnen zelf selecteren wat zij vergelijken en tussen welke gemeenten zij vergelijkingen willen maken. Hierdoor krijgen het gemeentebestuur, de ambtenaren én de burgers meer inzicht in bijvoorbeeld de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. De uitkomsten van de vergelijking kunnen reden zijn om de eigen gemeentelijke prestaties te verbeteren. Dit kan door middel van een zogenaamde benchmarking, een vergelijking tussen gemeenten onderling. Via benchmarks leren gemeenten van elkaar. Dit leidt tot een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Wie ziet dat de kosten voor afvalscheiding in de eigen gemeente bijvoorbeeld veel hoger zijn dan elders, kan daar immers wat aan gaan doen.

**Verantwoording**

De website is niet alleen een middel om te vergelijken en te verbeteren. Gemeenten leggen met hun deelname aan Waarstaatjegemeente.nl ook verantwoording af aan de inwoners van de gemeente. De website laat zien wat gemeenten zoal doen. Dit biedt een weerwoord op belevingen over gemeentelijke prestaties zoals: 'de gemeente gebruikt de leges als melkkoe, want de dienstverlening laat te wensen over'. Tegelijkertijd speelt ook de vraag of de prestaties die de gemeente levert door haar inwoners worden gewaardeerd. De site biedt daarom de mogelijkheid gemeentelijke prestaties te koppelen aan oordelen van de inwoners. Zo zijn er via Waarstaatjegemeente.nl op een eenvoudige manier analyses te maken van gegevens in de gemeente.

**Kwaliteitsbewust imago**

Waarstaatjegemeente.nl draagt ook bij aan het verminderen van het aantal monitors dat vanuit het Rijk wordt opgelegd aan gemeenten. Omdat de website gegevens openbaar maakt zal het Rijk minder geneigd zijn nieuwe monitors in het leven te roepen. De administratieve lasten van gemeenten verminderen hierdoor. Een hoge participatiegraad aan Waarstaatjegemeente.nl is daarvoor een randvoorwaarde. Momenteel vertegenwoordigt Waarstaatjegemeente.nl ruim 9 miljoen inwoners, verdeeld over 170 gemeenten. Dit is al heel wat maar hoe meer gemeenten deelnemen, hoe meer vergelijkingsmogelijkheden en hoe groter de transparantie. Dit komt het kwaliteitsbewustzijn van gemeenten en de burgers ten goede.

**“De mening van de Bergeijkse fractievoorzitters uit de gemeenteraad”**

*Mathijs Kuijken (fractievoorzitter CDA):*

“Met het rapport ‘de staat van de gemeente’ krijgen we een overzicht van de prestaties van onze gemeente. Dat is goed. Natuurlijk is het een momentopname, en is Bergeijk niet één op één te vergelijken met andere gemeenten. Niettemin zijn de cijfers waardevolle informatie voor onze partij en onze raad, om nog beter sturing te geven aan de gemeente. Om, zoals bij dienstverlening, goede resultaten vast te houden. Of om tegenvallende zaken, zoals de mate waarin u zich vertegenwoordigd voelt, in te zetten op verbetering. Hiervoor is het wel nodig het onderzoek regelmatig te herhalen!”

*Thomas van Hulsel (fractievoorzitter Lokale Partij Bergeijk):*

“Als eerste valt op dat de burgers aangeven dat ze weinig invloed hebben op het gemeentebestuur. Wat bedoelt de burger daarmee? Ook opvallend is het geringe vertrouwen dat de burgers hebben in het college van B&W en de raad. Achterhalen wat hiervan de redenen zijn, zou een nuttig vervolgonderzoek kunnen opleveren.

De meest in het oog springende uitspraak is de positieve beoordeling van het onderdeel ‘de burger als klant’. Uit andere vragenlijsten zou je verwachten dat

dit onderdeel juist slecht scoort. Deze positieve beoordeling geeft aan dat we op de goede weg zijn.”

*Frank Ruwe (fractievoorzitter PvdA):*

“Bij het lezen van onderzoeksrapporten ligt een verkeerde interpretatie vaak op de loer. Zeker daar waar de burger gevraagd werd naar de prestaties van haar lokale overheid. Een lagere score dan een buurgemeente wordt uitgelegd als een onvoldoende. Daarnaast wordt een onderwerp door een simpele vraag gemakkelijk uit de brede context getrokken.

Voorbeeld: de tarieven voor afvalverwerking zijn in Bergeijk hoger dan in de omgeving. De burger klaagt daarover en dus scoort Bergeijk een onvoldoende. Wat in zo'n vraag niet aan de orde komt is dat in andere gemeenten de afvalkosten ook nog in andere belastingen worden verrekend. Advies: lees de resultaten met verstand.”

*Karin Senden (fractievoorzitter VVD):*

“De VVD-fractie heeft met grote belangstelling kennis genomen van de uitgebreide en gedegen rapportage. Terecht wordt opgemerkt dat de cijfers in abso-

lute zin niet leidend zijn voor een oordeel. Dat kan pas worden gevormd als een nadere inhoudelijke analyse is uitgevoerd: er moet dus gekeken worden naar de context van de cijfers.

Daarbij is werk aan de winkel voor het bestuur, de ambtelijke organisatie maar ook voor de gemeenteraad. Dat de gemeente Bergeijk over een groot aantal indicatoren lager scoort dan gemiddeld is een uitstekende basis om een politiek oordeel uit te spreken over de gewenste verbeteringen. De fractie van de VVD ziet reikhalzend uit naar dat debat.”





## Burgemeester Driek van de Vondervoort

“Het gemiddelde zegt mij niks. Ik streef naar het allerhoogste, het allerbeste.”

De gemeente Bergeijk heeft aan ‘Waarstaatjegemeente.nl’ meegedaan op initiatief van de Rekenkamercommissie. Driek van de Vondervoort is sinds 11 april 2008 burgemeester van de Brabantse gemeente en niet overtuigd van het nut van een dergelijk uitgebreid en duur onderzoek.

“De burger als klant vind ik belangrijk. Wij zijn in een positie dat we wat macht hebben omdat we voor sommige producten het monopolie hebben. Daarom moeten we ervoor zorgen dat onze klant zeer tevreden is en vooral niet over hem heen lopen. Behalve aan ‘Waarstaatjegemeente.nl’ hebben we meegedaan met een meting van TNS Nipo voor de inwoners. Daarbij ging het alleen om de burger als klant. Gelukkig scoren we op dat gebied vrij goed. Maar het kan nog veel beter en daar werken we aan.

Mijn visie is dat we de inwoners meer en meer verantwoordelijkheid moeten geven. We moeten ze niet alleen meer betrekken bij het beleid, maar ook het beleid mee laten maken. Door meer verantwoordelijkheid te geven en door minder regelgeving vanuit de overheid, krijg je een meer leefbare samenleving. Daar zet ik op in.”

### Het gaat niet om het getal. Het gaat erom dat wij een product leveren waar onze burgers tevreden mee zijn.

Burgemeester Van de Vondervoort vindt alleen de vragen rond het thema ‘de burger als klant’ interessant: “Op het gebied van de burger als kiezer hebben we een 5,3 terwijl het gemiddelde een 5,4 is. De burger als onderdaan - het woord ‘onderdaan’ alleen al - een 5,8 met een gemiddelde van 6. Die cijfers zeggen mij niets. Ook van de vragen en antwoorden rond de financiën begrijp ik niets. ‘De gemeente kent haar financiële risico’s’ krijgt een 9,2 en de vraag ‘de gemeente maakt haar begroting waar’ een 7,2. Dat vind ik echt fantastisch, want Bergeijk had het afgelopen jaar een enorm tekort op de begroting.

In ‘Waarstaatjegemeente.nl’ wordt uitgegaan van een gemiddelde. Naar mijn mening heb je het alleen goed gedaan als je inwoners tevreden zijn. Ik vind dat we moeten streven naar het allerbeste en wil onze inwoners tevreden krijgen. Het maakt mij niet uit wat andere gemeenten doen in dat opzicht.



Burgemeester  
H.G.M. van de Vondervoort

Ik hecht alleen waarde aan de uitkomsten van ‘de burger als klant’, want die moeten we optimaal bedienen. Daarom zullen we in Bergeijk het onderzoek naar de mening van onze klanten regelmatig gaan houden.”

### De burger als kiezer

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.

Vergelijking gemiddelde cijfers

Gemeente	Vertrouwen burgers in B&W	Oordeel burgers waarmaken beloften B&W	Mening burgers over goed gemeentebestuur
Bergeijk	5,7	5	5,2
Gemiddelde score van gemeenten van vergelijkbare grootte	5,7	5	5,5

### 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?

Vergelijking gemiddelde cijfers

Gemeente	Tevredenheid burger over directe woonomgeving	Tevredenheid burger over onderhoud wijk	Tevredenheid burger over openbaar vervoer in gemeente
Bergeijk	7,5	6,3	6
Gemiddelde score van gemeenten van vergelijkbare grootte	7,6	6,3	5,9

### De burger als klant

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 ze 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.

Vergelijking gemiddelde cijfers

Gemeente	Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket	Oordeel burgers over toegankelijkheid informatie	Oordeel burger over informatie via website
Bergeijk	8,5	6,2	5,9
Gemiddelde score van gemeenten van vergelijkbare grootte	7,9	6,8	6,6

### De burger als belastingbetaler

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? 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.

Vergelijking gemiddelde cijfers

Gemeente	De gemeente is mijn belastinggeld waard	De gemeente kent haar financiële risico's	Waardering voor gemeentelijke organisatie
Bergeijk	5,5	9,2	5,9
Gemiddelde score van gemeenten van vergelijkbare grootte	5,8	8	6,2

### 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?

Vergelijking gemiddelde cijfers

Gemeente	Aandacht gemeente voor verbeteren leefbaarheid en veiligheid	Informatie vanuit gemeente over aanpak leefbaarheid en veiligheid	De gemeente doet wat ze zegt bij verbetering van leefbaarheid en veiligheid
Bergeijk	5,7	5,2	5
Gemiddelde score van gemeenten van vergelijkbare grootte	5,9	5,4	5,2





**Balkenende:**

‘Meer zelfstandigheid gemeenten’

Op het jaarcongres van de Vereniging Nederlandse Gemeenten heeft minister-president Balkenende gezegd dat sterke gemeenschappen recht hebben op een sterke gemeente. Daarom pleit hij voor meer ruimte en zelfstandigheid voor het lokale bestuur, een thema dat goed aansluit bij de gedachte die ten grondslag ligt aan het project Waarstaatjegemeente.nl.



“Juist in een globaliserende wereld zien we dat burgers zich willen herkennen in hun eigen leefomgeving,” stelde de minister-president. “Ze verlangen naar vertrouwen en veiligheid. Ze zoeken naar de menselijke maat, naar een gemeenschap waarin ze zich thuis voelen. Laten we daarom samen werken aan versterking van gemeenschappen als ruggengraat van de gemeente.”

“De burger is het meest gebaat bij een oplossingsgerichte benadering, vervolgde de minister-president. En daarom pleit ik voor meer autonomie voor gemeenten. Vanzelfsprekend moet keer op keer bekeken worden of een gemeente voldoende bestuurskracht heeft om meer taken uit te voeren. Maar als dat zo is, dan moet het Rijk niet schromen de autonomie te vergroten. Of beter gezegd: de ruimte die gemeenten hebben ten volle te benutten in het belang van burgers. Het kabinet heeft recent al besloten dat Rijk en provincies minder toezicht gaan uitoefenen op de uitvoering van taken door gemeenten. Daarnaast krijgen provincies en gemeenten meer vrijheid in het besteden van het geld dat ze ontvangen van het Rijk. Wat centraal moet staan in ons denken over lokaal bestuur is de vraag: hoe creëren we de beste voorwaarden voor vertrouwen, veiligheid en vitaliteit van burgers. Denken vanuit oplossingen en niet vanuit vaste structuren die maatwerk in de weg staan.”

Met het onderzoek Waarstaatjegemeente.nl kunnen gemeenten zichzelf vergelijken met andere gemeenten en zo werken aan het steeds verder versterken van het lokale bestuur.

## Aandachtsgebieden

Waarstaatjegemeente.nl richt zich in de uitwerking met betrekking tot de vijf burgerrollen op de volgende aandachtsgebieden.

Burger als kiezer	
Betrokkenheid	Luisteren naar burgers. Opkomst verkiezingen. Aantal bezoekers raads- en commissievergaderingen.
Ambitie en slagkracht	Visie op toekomst. Targets. De goede dingen doen. Schrappen wat niet nodig is.
Rekenschap	Beloftes waarmaken. Transparantie. Beoordeling jaarrekening/-verslag en burgerjaarverslag.
Samenwerking	Samenwerken met burgers, verenigingen, bedrijven, overheden. Bestuurskrachtonderzoek.

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

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

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

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



**Gemeenten kunnen veel leren van elkaar**

Waarstaatjegemeente.nl is een kwalitatieve vergelijking. Dit onderzoek stelt gemeenten in staat om te leren van elkaar, geeft Arno Thijssen aan. Hij is lid van de subcommissie Dienstverlening en ICT van de Vereniging Nederlandse Gemeenten.

“De gemeenten willen gezamenlijk de 1e overheid van het land worden,” sluit Arno Thijssen bevolgen af. “Dan hebben we het over de directe dienstverlening aan de burgers. Het onderlinge leerproces is in dat kader van groot belang. Samenwerken is essentieel, het ontwikkelen van standaarden, aanbrengen van basisregistratie en digitalisering van de informatievoorziening eveneens. Onderzoeken naar burgerbeleving op basis van één en dezelfde vragenlijst en het onderling vergelijken van de uitkomsten zal er uiteindelijk mede toe leiden dat gemeenten veel van elkaar leren waardoor de dienstverlening aan de burgers voor de gehele gemeentelijke overheid geleidelijk op een hoger niveau zal komen.”

## Minder bureaucratie, meer aandacht voor de burger!

De overheid staat in dienst van de burger en regelt zaken voor het gemeenschappelijk belang. Gemeentebesturen hebben er belang bij dat de burger, de kiezer, positief oordeelt. Maar dan moet deze wel een instrument hebben om een mening te kunnen geven. Dat instrument hebben ze gekregen met Waarstaatjegemeente.nl.



De monitor levert kennis op over aspecten die binnen de gemeente zouden kunnen worden verbeterd. Maar, transparantie alleen is niet voldoende. De resultaten uit Waarstaatjegemeente.nl worden gecombineerd met informatie van bijvoorbeeld het CBS.

Het onderzoek geeft samen met andere gegevens dan een interessant, globaal beeld van hoe een gemeente er voor staat en kan wellicht aanleiding zijn om

bepaalde zaken eens nader te onderzoeken.

Door mee te doen kunnen gemeenten ervoor zorgen dat pijnpunten bij de volgende enquête verbeterd zijn. Zo zorgt de burger er samen met zijn bestuur voor dat de lokale overheid beter gaat functioneren.

Wanneer het systeem goed werkt, hoeven andere overheden als provincies en Rijk zich niet meer zo intensief met de gemeenten te bemoeien. Onnodige bureaucratie, zoals overheden die elkaar controleren, kan zo worden teruggedrongen. Want het idee achter ‘een andere overheid’ is tenslotte dat de overheid zich meer moet richten op de dienstverlening aan de burger en dat gemeentelijke, provinciale- en rijksoverheden zich niet onnodig met elkaar bemoeien.

### COLOFON

Artikelen en uitspraken uit deze krant mogen zonder voorafgaande toestemming, maar met bronvermelding worden overgenomen. Voor inhoudelijke vragen over de krant kan contact worden opgenomen met de gemeente.

Voor informatie over het project Waarstaatjegemeente.nl kan men zich wenden tot PON, instituut voor advies, onderzoek en ontwikkeling in Noord-Brabant, op 013-5351535 of kijken op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Informatie over de productie van de krant kan worden ingewonnen bij de

Writers Academy. Voor informatie over de uitkomsten van het onderzoek kan men zich wenden tot de gemeente.

Aan dit nummer werkten mee: Lonneke Gillissen, Tina Reinders, Linda van Pelt.

Redactie: Sjaak Cox, Karin du Long, Marianne van Bommel, Eva Stultjens, Alex Bergeik, Peter Kempen

Redactieadres: Writers Academy Postbus 30127 3001 DC Rotterdam 010 - 4132 888 [www.writersacademy.nl](http://www.writersacademy.nl)

Concept, vormgeving en realisatie: Writers Academy

Opmaak en drukwerk: Mieke Bonsang, Thieme Media Services, Delft